

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para aquisição de licença de serviço de contas de e-mails corporativos (Google Workspace Business Standard), utilizados pelos colaboradores do DEMAE - Departamento Municipal de Água e Esgoto de Caldas Novas, conforme quantidades e especificações contidas neste termo de referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Justificativa

A presente contratação se justifica pela necessidade de manutenção contínua dos serviços de comunicação eletrônica do DEMAE. O e-mail corporativo é o principal canal de comunicação oficial entre o Departamento, empresas contratadas, órgãos públicos, usuários e colaboradores internos.

Atualmente o serviço está vinculado ao Google Workspace, plataforma que hospeda, desde 2014, todos os arquivos, configurações de compartilhamento e fluxos de trabalho do DEMAE. A continuidade deste serviço é essencial para garantir:

- Funcionamento ininterrupto (24/7) das comunicações internas e externas;
- Acesso a serviços complementares: agenda compartilhada, armazenamento em nuvem (Google Drive), criação e compartilhamento de documentos, planilhas e apresentações em tempo real;
- Controle de tarefas, conferência virtual, administração de conteúdo e compartilhamento de vídeos corporativos;
- Segurança das informações institucionais, com proteção antivírus, anti-spam, antiphishing e antimalware;
- Hospedagem em data center com redundância lógica e física, garantindo alta disponibilidade.

A migração para outra plataforma implicaria riscos operacionais, custos adicionais e descontinuidade dos fluxos já consolidados, o que torna a renovação pelo mesmo provedor a opção mais eficiente e econômica para a Administração.

2.2. Natureza dos serviços

2.2.1. O objeto a ser contratado possui natureza continuada, portanto, após a entrega e aceite do serviço, inicia-se na vigência do contrato, que terá o prazo de 12 meses, podendo ser renovado pelo mesmo período até o limite de 10 anos, conforme artigos 105 e 107 da lei 14.133/21.

2.3. Normativos que disciplinam os serviços a serem contratados, de acordo com a natureza

2.3.1. Lei nº14.133/2021, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

3. DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Contratação direta por dispensa de licitação, na forma eletrônica, em face do valor da despesa não ultrapassar o limite previsto no art. 75, inciso II, da Lei 14.133/2021.

3.2. A contratação de serviço de e-mail corporativo será orientada a partir dos seguintes requisitos, referentes às especificações técnicas discriminadas a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. DE LICENÇAS	MESES
1	Plano de Assinatura Google Workspace Business Standard – E-mail comercial personalizado e seguro, videochamadas com até 150 participantes + gravação, 2 TB de armazenamento em pool por usuário, controles de segurança e gerenciamento.	35	12

4. DOS ESTUDOS PRELIMINARES

4.1. Por se tratar de dispensa de licitação, optou-se pela não elaboração de Estudo Técnico Preliminar, considerando o disposto no art. 7º, inciso I, do Decreto nº 434 do município de Caldas Novas-GO, que regulamenta o Processo Licitatório para a

contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública Direta, Autárquica e fundacional deste Município.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Nível de qualidade do serviço

5.1.1. Devem ser atendidas as especificações contidas no item 3.2.

Requisitos de capacitação:

Ato constitutivo da entidade, sendo:

- a) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada –EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- c) Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- d) Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- e) Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- f) Certidão de Regularidade do FGTS;
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- h) Atestado de capacidade técnica.

Requisitos legais:

- a) Lei nº 14.133/2021.
- b) Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

5.2. Obrigações da Contratante

5.2.1. O DEMAE, na vigência da aquisição, compromete-se a:

- a) Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes da presente contratação;

b) Providenciar o pagamento à CONTRATADA, conforme o item 8 do presente instrumento termo de referência;

c) Fiscalizar a execução do objeto contratual, não eximindo a CONTRATADA da integral responsabilidade pela observância do objeto do presente contrato.

5.3. Obrigações da Contratada

a) Manter durante todo o contrato as condições de habilitação e qualificação previstas no termo de referência;

b) Atender as condições descritas no termo de referência e contrato;

c) Prestar serviços de boa qualidade, devendo a contratada estar ciente das normas

técnicas, de acordo com o disposto no termo de referência e contrato, assim como em sua proposta de preços;

d) Arcar com todos os ônus necessários à completa execução do serviço contratado, incluindo taxas, inclusive administrativa, e emolumentos, seguros, impostos, encargos sociais e trabalhistas, transportes, despesas administrativas, bem como quaisquer outras despesas referentes ao cumprimento das obrigações decorrentes do serviço contratado;

e) Responder por quaisquer danos de qualquer natureza, que venha a sofrer seus empregados, terceiros ou o Contratante, em razão de acidentes ou de ação, ou de omissão, dolosa ou culposa, de preposto da Contratada ou de quem em seu nome agir, decorrentes da prestação de serviço;

f) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, sem prévio assentimento por escrito da Contratante;

g) Em tudo agir segundo as diretrizes da Contratante

5.4. Das Sanções Administrativas

5.4.1. Pelo descumprimento das condições previstas neste Termo, a Contratada fica sujeita, à aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

5.5. Da Proteção de Dados Pessoais

5.5.1. Os dados pessoais relativos à Contratada serão tratados em estrita observância com o preconizado na Lei nº 13.709/2008.

5.6. Sistema de Registro de Preços

5.6.1. Não será utilizado o Sistema de Registro de Preços para a presente aquisição em razão de se tratar de fornecimento único.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 - Condições de execução

6.1.1 - Serviço:

6.1.1.1 - O serviço deve fornecer contas de e-mail e caixas postais em quantidade e capacidade de armazenamento conforme especificado neste termo de referência. O servidor de e-mail deve ser de alta disponibilidade, com armazenamento externo através de um data center que oferece redundância lógica e física das operações hospedadas.

6.1.1.2 - O acesso às contas de e-mail e outros recursos deve ser possível através da internet, utilizando navegadores padrões de mercado, sob protocolo HTTPS. A solução deve suportar o acesso SSL aos dados do usuário através dos protocolos IMAP, POP3, SMTP e ActiveSync, e permitir o acesso através de dispositivos móveis.

6.1.1.3 - A interface de acesso web deve estar em Português Brasileiro e permitir a personalização com a logo do DEMAÉ. Deve possuir um endereço de webmail no formato de domínio da organização e disponibilizar aos usuários um indicador de uso da sua cota de e-mail.

6.1.1.4 - A solução deve oferecer uma série de recursos para facilitar a comunicação e a organização. Isso inclui notificação de novas mensagens, recurso de autocompletar endereços de e-mails, suporte para múltiplos formatos de e-mail, e criação de regras para recebimento de novos e-mails.

6.1.1.5 - A solução deve permitir a limitação do tamanho dos e-mails enviados e recebidos, o bloqueio de acesso à conta por horário ou com data programada, e a visualização dos itens por dia, semana ou mês. Também deve permitir a solicitação

de confirmação de leitura de e-mails e a realização de pesquisas por palavras-chave nos dados armazenados em uma caixa postal.

6.1.1.6 - É importante que a solução possibilite a recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 dias. Deve também oferecer a verificação de mensagens e anexos em tempo real com programas de antivírus, anti-spam, antiphishing, antispyware e antimalware atualizados, e a configuração de limite de tamanho de anexos recebidos ou enviados.

6.1.1.7 - A solução deve permitir a criação de pastas e subpastas para organização de mensagens, a configuração de mensagens automáticas para encaminhamento aos contatos, e o uso de um endereço de e-mail que funcione como grupo para a entrega de mensagens para vários destinatários.

6.1.1.8 - Por fim, a solução deve oferecer um painel de controle com interface de administração. Este painel deve permitir a realização de auditorias, análise de registros de acessos, rastreamento de mensagens, geração de relatórios, análise do fluxo e conteúdo das mensagens e histórico das atividades realizadas. Além disso, deve permitir a criação de grupo de e-mails, a utilização de pelo menos 10 “alias” (apelidos) por conta de e-mail, o redirecionamento de mensagens, a existência de um catálogo de endereços, um calendário de agendamento de compromissos e eventos, a auditoria de caixas postais e a hospedagem em datacenters Tier III no Brasil com arquitetura cloud em sites distintos.

6.1.1.9. Caso haja dúvidas, a empresa adjudicada poderá consultar o Setor de Gestão de Contratos por meio do e-mail gestaodecontratos@demae.com.br.

6.1.2 - Suporte:

6.1.2.1. A empresa vencedora do certame deverá:

6.1.2.1.1. Prestar serviços de assistência técnica e suporte técnico, visando garantir a continuidade do perfeito funcionamento da solução, o serviço inclui o atendimento e ações necessárias em caso de falhas na solução, como indisponibilidade, incompatibilidade, configurações inadequadas ou outros problemas.

6.1.2.1.2. Incluir canais de comunicação disponíveis (telefone, e-mail, chat), horários de disponibilidade e tempos de resposta esperados para solicitações de suporte.

Definindo estes canais de comunicação para relatar problemas, fazer solicitações de suporte ou fornecer feedback sobre a solução de e-mail corporativo. Importante que esses canais sejam facilmente acessíveis e bem divulgados para os usuários da organização.

6.1.2.1.3. Oferecer serviços de manutenção preventiva, como atualizações de software, patches de segurança e otimizações de desempenho.

6.1.2.1.4. Oferecer serviços de monitoramento proativo da solução de e-mail corporativo, bem como relatórios periódicos sobre o desempenho do sistema, uso de recursos e possíveis problemas identificados.

6.1.2.1.5. Oferecer possibilidade de atualizar o contrato, caso surjam novas necessidades de atendimento ou sejam identificadas áreas de melhoria ao longo do tempo. Isso pode incluir a incorporação de novos serviços conforme necessário.

6.1.2.1.6. Deverão ser informados à contratante os contatos do suporte técnico da solução, a ser prestado por meio dos canais: central de atendimento, e-mail e presencial, caso o problema não possa ser resolvido por meio eletrônico, no horário compreendido entre 7h:30min e 11h:30min e 13h:30min e 17h:30min.

6.1.2.1.7. Após disponibilizado, o suporte técnico deverá permanecer disponível por todo o período de vigência contratual, apto a atender as dúvidas dos usuários e problemas relacionados ao objeto contratado.

6.1.2.1.8. A contratada deve assegurar para que o atendimento do suporte técnico ocorra de forma compatível com a solução contratada.

6.1.2.1.9. A contratada deverá prestar atendimento à contratante, ininterruptamente, nos horários especificados acima para o suporte técnico, e resolver qualquer requisição, incidente ou problema com a solução em até 2 (dois) dias úteis.

6.1.2.1.10. O suporte online deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto e proporcionar o referido acesso quando solicitado, mediante autorização do órgão.

6.1.2.1.11. As manutenções programadas deverão ser comunicadas ao Demae com antecedência de 05 (cinco) dias úteis.

6.1.2.1.12. As manutenções emergenciais deverão ser comunicadas ao Demae, com as justificativas para tanto, a fim de possibilitar a avaliação das condições de cumprimento dos níveis de serviços e condições contratuais.

6.2 - Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.2.1. O prazo contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6.2.2. A garantia da manutenção do serviço, abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação sem cobranças adicionais, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para DEMAE, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte da contratante.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. A gestão contratual será exercida pelo Setor de Gestão de Contratos, cujos servidores foram nomeados por meio do Decreto 210/2024.

8. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado após à emissão da Nota Fiscal dos Serviços Executados para esta Administração, por parte do executor dos serviços, sempre em conformidade com a legislação fiscal vigente e após a certificação da mesma, mediante depósito bancário em conta corrente, devidamente atestada pelo servidor responsável pela fiscalização do contrato sendo:

8.1.1. Será considerada, para fins de pagamento, a data do “atesto” certificando o recebimento definitivo do serviço por esta casa;

8.1.2. Caso a nota fiscal/fatura seja devolvida por inexatidão, o novo prazo será contado a partir da sua reapresentação e novo “atesto”;

8.1.3. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada, em hipótese alguma servirá de pretexto para que a Contratada suspenda a prestação dos serviços;

8.1.4. A contratada indicará na nota fiscal/fatura o nome do Banco e o número da agência e da conta - corrente para efetivação do pagamento, observando-se que o CNPJ constante na nota fiscal/fatura e da conta corrente deverá ser o mesmo registrado na Nota de Empenho.

8.1.5. Havendo erro na nota fiscal/fatura ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, o pagamento será susinado até que a contratada providencie as medidas saneadoras necessárias;

8.1.6. No momento da liquidação da despesa a contratada deverá comprovar por meio de certidão atualizada, como condição para o recebimento de seus créditos, os seguintes documentos:

- a) Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- b) Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- c) Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. Contratação por dispensa de licitação, cotação eletrônica, com proposta de menor preço.

9.2. Justificativa para aquisição por dispensa de licitação, excepcionalmente, por cotação eletrônica:

- a) Contratação direta por dispensa de licitação, face à estimativa inicial da despesa não ultrapassar o limite previsto no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	MESES	PREÇOS Vlr Unt(R\$)	Valor Total
1	Licenças de E-mail comercial personalizado e seguro Videochamadas com 150 participantes + gravação 2 TB de armazenamento em pool por usuário Controles de segurança e gerenciamento (35 licenças).	12	R\$3.682,11	R\$44.185,52
Total				R\$ 44.185,52

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. A referida despesa será gerada conforme dotação orçamentária 05.0521.17.512.7016.8097.339040- (04) (fonte 144) SERVIÇOS DE TIC - PJ. Ficha 20260495.

Caldas Novas, 02 de junho de 2026.

FERNANDA CRISTE PEREIRA DE ARAÚJO
DEPARTAMENTO DE COMPRAS, LICITAÇÃO E CONTRATOS