



Câmara Municipal de Osasco

Estado de São Paulo

Fl. _____ Processo nº 0182/2021

Servidor (a) _____

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO: A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE HOSPEDAGEM DE CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO PARA O DOMÍNIO OSASCO.SP.LEG.BR, MIGRAÇÃO DE DADOS DE CAIXAS POSTAIS E SUPORTE TÉCNICO, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.

2. SERVIÇOS

- 2.1. Fornecimento de solução integrada de hospedagem de correio eletrônico, com suporte técnico para 500 usuários
- 2.2. Serviço de migração de dados (caixas postais, pastas particulares, contatos, agendas) – atualmente com 300 usuários

3. JUSTIFICATIVA

3.1. O serviço de correio eletrônico é essencial para a comunicação interna e externa da Câmara Municipal de Osasco.

3.2. Faz-se necessária a realização de novo processo licitatório para a contratação do serviço, tendo em vista que o valor do contrato vigente e eventuais prorrogações totalizam valor superior ao limite econômico para a modalidade da contratação.

3.3. Benefícios esperados com a contratação:

- 3.3.1. Garantir a continuidade do serviço;
- 3.3.2. Manter a comunicação interna e externa da casa legislativa utilizando o seu domínio.leg, que representa sua identidade na internet;
- 3.3.3. Proporcionar segurança e credibilidade na utilização do serviço de correio eletrônico pelos funcionários e parlamentares da casa legislativa;
- 3.3.4. Ampliar a oferta de caixas postais de correio eletrônico institucional para todos os funcionários da casa legislativa;
- 3.3.5. Melhoria da comunicação interna e externa;
- 3.3.6. Melhoria de eficiência e eficácia com a utilização de funcionalidades da ferramenta.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

4.1. Correio Eletrônico



Câmara Municipal de Osasco

Estado de São Paulo

Fl. _____ Processo nº 0182/2021
Servidor (a) _____

- 4.1.1. A solução de correio eletrônico deve conter as funcionalidades:
- 4.1.2. Calendário;
- 4.1.3. Contatos;
- 4.1.4. Agenda;
- 4.1.5. Configuração de assinatura;
- 4.1.6. Configuração de mensagem de resposta automática;
- 4.1.7. Configuração de redirecionamento de mensagens;
- 4.1.8. Configuração de lista de endereços de e-mail confiáveis;
- 4.1.9. Criação de listas de endereços;
- 4.1.10. Recurso de busca de mensagens com filtro por remetente, destinatário, assunto, data e conteúdo;
- 4.1.11. Os endereços de correio eletrônico devem ter o domínio da Câmara Municipal de Osasco (osasco.sp.leg.br).
- 4.1.12. O quantitativo total de caixas postais de correio eletrônico oferecido deve ser de 500.
- 4.1.13. A capacidade de armazenamento para cada caixa postal de correio eletrônico deverá ser de no mínimo 10 Gb.
- 4.1.14. A solução deve suportar tamanho de anexo de mensagem de até 25 Mb.
- 4.1.15. Deve ser oferecido painel de gerenciamento das caixas postais.
- 4.1.16. A solução deve suportar os protocolos IMAP, SMTP e POP3.
- 4.1.17. A solução deve oferecer autenticação com certificado de segurança SSL.
- 4.1.18. A solução deve verificar mensagens e anexos com recursos de antispam, antispymware, antimalware e antiphishing atualizados.

4.2. Aplicação cliente para acesso

- 4.2.1. A solução deve oferecer acesso via webmail pelo endereço eletrônico webmail.osasco.sp.leg.br.
- 4.2.2. A página do webmail deve ser personalizada com o logotipo da Câmara Municipal de Osasco.
- 4.2.3. O webmail deverá suportar cliente HTML, Ajax e Mobile.
- 4.2.4. A solução deve ser compatível para acesso em dispositivos móveis com sistemas Android e iOS.
- 4.2.5. A solução deve oferecer opção para o usuário alterar a sua senha de acesso;
- 4.2.6. A solução deve oferecer opção para o usuário recuperar a senha de acesso em caso de esquecimento;
- 4.2.7. A solução deve ser compatível com o Microsoft Outlook 2010 ou superior, permitindo que seja realizado download de mensagens por este software cliente.
- 4.2.8. A solução deve permitir adicionar assinaturas em mensagens de e-mail.
- 4.2.9. A solução deve permitir a configuração de filtros para o fluxo de mensagens.

4.3. Migração

- 4.3.1. A empresa deverá realizar a migração das caixas postais existentes.



Câmara Municipal de Osasco

Estado de São Paulo

Fl. _____ Processo nº 0182/2021
Servidor (a) _____

- 4.3.2. A empresa deverá, junto com a equipe técnica da Câmara Municipal de Osasco, indicar os apontamentos dos servidores do provedor para o domínio osasco.sp.leg.br.
- 4.3.3. O processo de migração não deve gerar interrupção que cause impacto nas atividades da Câmara Municipal de Osasco.
- 4.3.4. A empresa deve realizar cópia de segurança (backup) do conteúdo e configurações das caixas postais;
- 4.3.5. A empresa contratada poderá modificar, rearranjar, desconectar, remover, reparar (doravante simplesmente denominadas “Alterações”) qualquer instalação nos equipamentos, bem como manutenções. Para isto a empresa deverá solicitar uma prévia autorização por parte da equipe técnica da Câmara Municipal de Osasco.

4.4. Suporte

- 4.4.1. A empresa contratada deverá possuir suporte técnico via telefone, correio eletrônico, e por meio de sistema de help desk, para um número ilimitado de incidentes. Esse apoio poderá incluir ajuda na configuração, identificação de problemas de equipamentos e/ou software, quando possível.
- 4.4.2. O serviço deve ser oferecido sem interrupção em 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 4.4.3. Os registros de incidentes e solicitações de suporte serão realizados pela equipe técnica da Câmara Municipal de Osasco.
- 4.4.4. As ocorrências com atendimento remoto serão classificadas nas categorias:
 - Prioridade baixa, com prazo de atendimento em até 1 dia útil;
 - Prioridade média, com prazo de atendimento em até 4 horas;
 - Prioridade alta, com prazo de atendimento em até 2 horas.

4.5. Acordo de nível de serviço

- 4.5.1. A disponibilidade do serviço não deverá ser inferior a 99,5%.
- 4.5.2. O prazo para restabelecer o serviço em caso de interrupção deve ser no máximo 24 horas.
- 4.5.3. A solução deve permitir o envio de pelo menos 400 mensagens simultâneas em um intervalo de duas horas.
- 4.5.4. A Câmara Municipal de Osasco poderá solicitar relatórios técnicos devido a possíveis indisponibilidades do serviço que venham a ocorrer com a justificativa por parte da empresa contratada.
- 4.5.5. A empresa contratada deverá fornecer serviços de boa qualidade obedecendo aos padrões de domínio público.
- 4.5.6. Sempre que prestar suporte técnico, a Contratada proporcionará suporte de qualidade, de acordo com práticas e padrões aceitos no mercado.

5. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

- 5.1. A empresa contratada deverá apresentar um termo de confidencialidade que se obriga a manter o mais completo sigilo sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas, inovações e aperfeiçoamento por parte da Câmara Municipal de Osasco, não



Câmara Municipal de Osasco

Estado de São Paulo

Fl. _____ Processo nº 0182/2021

Servidor (a) _____

podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimentos a terceiros, sob as penas de Lei.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A prestação do serviço será um período estimado de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato ou retirada do termo equivalente, podendo o prazo ser prorrogado na forma da lei.

Osasco, 23 de junho de 2021.

Rafael Ramos Feijó Munhoz

SECRETÁRIO

SECRETARIA DE COMPRAS E SUPRIMENTOS