



TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SUPORTE E SUBSCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE CORREIO ELETRÔNICO

1. OBJETIVO

1.1. Contratação dos serviços de suporte e subscrição da Solução de Correio Eletrônico com o objetivo de manter os altos níveis de disponibilidade e de segurança dos dados e mensagens geradas e recebidas pelos usuários de TI desta Justiça Eleitoral.

2. OBJETO

2.1. Contratação de suporte e subscrição do software de Correio Eletrônico (Zimbra Network Standard Edition), de acordo com as características técnicas descritas neste Termo de Referência.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Serviços de suporte e subscrição para a Solução de Correio Eletrônico.	Pacote de serviços	1

3. JUSTIFICATIVA/MOTIVAÇÃO

3.1. Este Regional tem como solução de correio eletrônico o software Zimbra Network Standard Edition que é utilizado por todos os usuários desta Justiça Eleitoral. Este software tem o pacote de suporte e subscrição vencendo em 25 de novembro de 2024 e, para garantir o bom funcionamento e a atualização tecnológica da solução de Correio Eletrônico, é importante continuar contando com o suporte especializado e com o direito à atualização para as novas versões do software. Para tanto, é necessária a contratação dos serviços de suporte e subscrição do software Zimbra Network Standard Edition, pelo período de 24 meses na modalidade "Premium", que garante o atendimento 9 horas por dia, no mínimo 5 dias na semana (9x5). Expectativa de recebimento do objeto: até 25 de novembro de 2024.

4. ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS

4.1. Esta ação está em consonância com o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Goiás 2021-2026.

5. Objetivos Estratégicos

- 5.1. OE-10 - Fortalecer a Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados.
- 5.2. Iniciativa 35 - Implementar as iniciativas do PDTIC 2021-2026.

6. ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2026

- 6.1. OE.02 - Primar pela satisfação do usuário de TIC;
- 6.2. OE.09 - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

7. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- 7.1. Infraestrutura de Correio Eletrônico sempre atualizada e suportada.
- 7.2. Ter à disposição equipe especializada na solução de correio eletrônico para a realização de suporte, manutenções e correções quando necessário.

8. FONTE DE RECURSOS

8.1. Para execução dessa ação entendemos, s.m.j., que os recursos financeiros deverão ser provenientes da verba destinada para Custeio/Manutenção de software da programação Orçamentária do ano 2024/2025.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS

9.1. A estimativa de custos está demonstrada no Anexo I deste Termo de Referência.

10. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (MÍNIMAS)

10.1. ITEM 1 - Requisitos gerais dos suportes premium para licença perpétua do Zimbra Network Standard Edition com 2.000 caixas postais:

- 10.1.1. Suporte premium para o número de caixas postais, indicados na descrição do respectivo item, do software de Colaboração Zimbra Network Standard Edition, por um período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período, até o limite de 10 anos";
- 10.1.2. Suporte direto do fabricante da solução Zimbra;

10.1.3. Deverá fornecer o direito de “updates” e “upgrades” durante o período do suporte, sem custo adicional para o TRE-GO;

10.1.4. O suporte NÃO deverá limitar o número de abertura de incidentes;

10.1.5. O suporte deverá ser por meio de portal web e telefônico;

10.1.6. Deverá ser disponibilizado, pelo menos, um número para ligação gratuita ou com tarifação de ligação local, em Goiânia-GO;

10.1.7. O suporte deverá estar disponível:

10.1.7.1. 24x7, vinte e quatro horas por dia sete dias na semana, em caso de incidentes com severidade 1 (um);

10.1.7.2. 9x5, nove horas por dia de segunda-feira a sexta-feira, em caso de severidades 2 (dois), 3 (três) e 4 (quatro);

10.1.7.3. As 9 (nove) horas úteis deverão estar dentro do período das 8h (oito horas) às 20h (vinte horas), horário de Brasília.

10.1.8. O tempo para início do atendimento a um chamado, de acordo com a severidade, será de:

10.1.8.1. Severidade 1 (um): 1 (uma) hora;

10.1.8.2. Severidade 2 (dois): 4 (quatro) horas úteis;

10.1.8.3. Severidade 3 (três): 8 (oito) horas úteis;

10.1.8.4. Severidade 4 (quatro): 12 (doze) horas úteis.

10.1.9. A severidade varia de 1 (um) a 4 (quatro), sendo a 1 (um) a mais crítica e a 4 (quatro) a menos crítica. A severidade é determinada da seguinte forma:

10.1.9.1. **Severidade 1 (um)** - Interrupção de serviço crítico: Um serviço crítico em ambiente de produção está indisponível e nenhuma solução de contingência está disponível;

10.1.9.1.1. Um serviço crítico em ambiente de produção, como acesso e entrega de e-mail ou servidor web, está parado ou não responde e não é está sendo possível estabilizá-lo ou reiniciá-lo;

10.1.9.1.2. Mais de 50% dos usuários de uma plataforma ou de um servidor estão sendo afetados.

10.1.9.2. **Severidade 2 (dois)** - Funcionalidades principais: Uma ou mais funcionalidades principais estão severamente prejudicadas;

10.1.9.2.1. O uso da ferramenta pode continuar de forma restrita, apesar da produtividade em longo prazo poder ser afetada;

10.1.9.2.2. Possíveis problemas críticos antes de uma atualização;

10.1.9.2.3. Existe uma solução de contorno temporária para o problema.

10.1.9.3. **Severidade 3 (três)** - Funcionalidades menores: Uma ou mais funcionalidades menores não estão funcionando, existe solução de contorno disponível.

10.1.9.3.1. Perda parcial, não crítica, de funcionalidade do software;

10.1.9.3.2. Funcionamento de alguns componentes prejudicada, mas permite que os usuários continuem usando o software;

10.1.9.3.3. Possíveis problemas não críticos antes de uma atualização.

10.1.9.4. **Severidade 4 (quatro)** - Perguntas gerais de utilização:

10.1.9.4.1. Questões referentes a aparência da ferramenta, incluindo erros na documentação;

10.1.9.4.2. Dúvidas quanto à configuração geral ou quanto ao uso da ferramenta;

10.1.9.4.3. Notificações sobre upgrade, grandes mudanças e migração;

10.1.9.4.4. Pedidos de melhorias no software.

10.2. Mecanismos formais de comunicação:

10.2.1. Documento: Ordem de serviço ou abertura de chamado.

10.2.1.1. Emissor: Contratante.

10.2.1.2. Destinatário: Contratada/Fabricante.

10.2.1.3. Meio de comunicação: Telefone, e-mail ou sítio na internet.

10.2.2. Periodicidade: De acordo com a demanda.

11. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

11.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

11.1.1. Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições, no preço e no prazo estabelecidos.

11.1.2. Efetuar o recebimento definitivo em até 10 (dez) dias após o recebimento provisório dos produtos, exceto se houver atraso motivado pela Contratada.

11.1.3. Exercer a fiscalização dos serviços prestados.

11.1.4. Permitir acesso dos profissionais da contratada às dependências, equipamentos, softwares do contratante, necessários à execução dos serviços.

11.1.5. Comunicar oficialmente à contratada as falhas verificadas no cumprimento do contrato.

11.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

11.2.1. Prestar os serviços no prazo e demais condições estipuladas.

11.2.2. Entregar os serviços à Seção de Suporte aos Serviços de Rede (SESRE) deste Regional, sem que isso implique acréscimo no preço constante da proposta.

11.2.3. Se constatada qualquer irregularidade nos serviços prestados, a empresa deverá refazê-los, no prazo máximo de 05 (cinco) dias.

11.2.4. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado.

11.2.5. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

11.2.6. Prestar suporte aos componentes e softwares, responsabilizando-se pela manutenção corretiva dos mesmos, durante o período de vigência dos pacotes de suporte/subscrição, sem que isso implique acréscimo no preço constante da proposta.

11.2.7. Manter o sigilo das informações.

12. ENTREGA, AVALIAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS

12.1. Entrega:

12.1.1. Os serviços de suporte e subscrição deverão ser cadastrados na conta do TRE-GO, indicada neste Termo de Referência, no sítio (website) da fabricante da solução Zimbra;

12.1.2. Os serviços de suporte e de subscrição deverão estar cadastrados no sítio da fabricante da solução Zimbra, na conta do TRE-GO, em até 20 dias após a data da notificação feita pelo Contratante;

12.1.3. O período de vigência do contrato criado no sítio, vinculado à conta do TRE-GO, deve coincidir com o período de vigência do contrato entre este Regional e a CONTRATADA;

12.1.4. Local de Entrega:

12.1.4.1. Tribunal Regional Eleitoral - Anexo I - Praça Cívica, 300, Setor Central - Goiânia - GO - 74003-010 - 5º andar - Ala B - Seção de Suporte aos Serviços de Rede (SESRE) - (62) 3920-4284.

12.2. Critério de aceitação:

12.2.1. Indicador - Serviços contratados serem entregues em conformidade com as especificações do Edital.

12.2.2. Mínimo aceitável: 100%;

12.2.3. Ferramentas de medição: Análise técnica dos serviços;

12.2.4. Periodicidade de aferição: Na entrega.

12.3. Avaliação (Recebimento provisório):

12.3.1. Será verificado na conta do TRE-GO junto à Zimbra se os serviços de suporte e subscrição foram renovados pelo período solicitado de 24 meses;

12.3.2. Caso seja constatada alguma desconformidade com o item 12.3.1, a Seção de Suporte aos Serviços de Rede (SESRE) comunicará a CONTRATADA para efetuar a correção dos problemas;

12.3.3. A correção estabelecida no item 12.3.2 deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data da comunicação;

12.4. Termo de aceite (Recebimento definitivo):

12.4.1. O termo de aceite técnico será emitido pela SESRE com ciência da Coordenadoria de Infraestrutura (CINF) em até 10 (dez) dias úteis após o período de avaliação dos pacotes entregues de suporte e subscrição, somente se estes atenderem plenamente todas as exigências deste Termo de Referência.

12.5. Inspeções e diligências aplicáveis:

12.5.1. A equipe técnica deste Regional poderá procurar a fabricante do Zimbra para sanar qualquer dúvida quanto ao atendimento das especificações técnicas.

13. FORMA DE PAGAMENTO

13.1. A contratada deverá apresentar no ato da entrega dos serviços Nota Fiscal/Fatura para liquidação e pagamento, em parcela única, da despesa pelo TRE-GO após realizado o aceite pela equipe técnica da SESRE.

14. Da Modalidade e Tipo de Licitação

14.1. A modalidade de Licitação será do tipo Pregão, na forma eletrônica, tipo menor preço. Será declarado vencedor do procedimento licitatório a LICITANTE que apresentar a proposta de menor valor ou ofertar o menor preço, desde que o objeto cotado atenda às especificações exigidas e esteja dentro do limite do valor de referência estimado.

15. Parcelamento da contratação e a forma de adjudicação da contratação

15.1. A contratação e a adjudicação serão feitas por item nos termos do § 2º do art. 40 da Lei 14.133 de 2021 e Súmula 247 do TCU.

16. INFORMAÇÕES GERAIS

16.1. Participação de empresas em consórcio:

16.1.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, vez que a experiência prática demonstra que as licitações que permitem essa participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica.

17. Possíveis impactos ambientais e medidas mitigadoras:

17.1. Impacto: Não existe impacto ambiental na entrega de serviços de suporte e subscrição;

17.2. Ação de mitigação: Não se aplica.

18. DAS PENALIDADES

18.1. Poderão ser aplicadas à Contratada as seguintes sanções:

18.1.1. Advertência, nos casos de inexecução parcial do contrato que correspondam a pequenas irregularidades verificadas na execução contratual que não justifiquem a imposição de penalidades mais graves;

18.1.2. Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos de inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; inexecução total do contrato; retardamento da execução ou da entrega do objeto contratado sem motivo justificado;

18.1.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos de declaração falsa durante a execução do contrato; comportamento inidôneo ou cometimento de fraude de qualquer natureza, prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846, de 2013, bem como, nos casos especificados no item 18.1.2 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União.

18.2. A CONTRATADA estará sujeita ainda às seguintes multas:

18.2.1. **0,5%** (meio por cento) por irregularidade apontada, limitada a 5% (cinco por cento), sobre o valor total do contrato, nos casos especificados no item 18.1.1;

18.2.2. **1%** (um por cento) por dia, limitada a 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato pelo retardamento da entrega do objeto contratado sem motivo justificado;

18.2.3. **5%** (cinco por cento) por evento, limitada a 20% (vinte por cento), sobre o valor o valor total do contrato no caso de inexecução total do Ajuste ou no caso de inexecução parcial que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

18.2.4. **10%** (dez por cento), limitada a 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato, nos casos especificados no item 18.1.3.

19. Requisitos de Segurança da Informação.

19.1. Todos os envolvidos devem guardar sigilo quanto as configurações aplicadas na solução de Correio Eletrônico Zimbra durante e após a execução do Contrato.

Coordenadoria de Infraestrutura da Secretaria de Tecnologia da Informação, aos 25 de setembro de 2024.

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Marcílio Zaccarelli Bersaneti Coordenador de Infraestrutura	Marcos Rogério Santiago Chefe da SESRE Leandro Pires Rabelo Assistente SESRE	Magda da Conceição Alves Assessora de Apoio Administrativo às Contratações

ANEXO I
ESTIMATIVA DE PREÇOS

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E ATUALIZAÇÃO (ZIMBRA)

TEM	DESCRIÇÃO	QTD	Und	Orçamentos apresentados por fornecedores	Contratações e/ou licitações similares - Órgãos Públicos			Mediana das Amostras	Média das Amostras	Desvio Padrão	Coeficiente de variação	Análise das amostras
					Penso	TRE-PB	Ministério Público - Pará					
1	Serviços de suporte e subscrição para a Solução de Correio Eletrônico.	1	und	R\$ 164.000,00	R\$ 142.980,00	R\$ 186.240,00	R\$ 164.000,00	R\$ 164.406,67	R\$ 21.632,87	13	HOMOGÊNEA	

mostras heterogêneas - coeficiente de variação >25 - utiliza-se a mediana das amostras

mostras homogêneas - coeficiente de variação <=25 - utiliza-se a média das amostras

Memória de cálculo - Ministério Público do Pará

tem 1	Serviço de Suporte e atualização para 5000 licenças perpétuas do software Zimbra Collaboration Suite Standard.	Valor mensal para 5.000 licenças: R\$19.416,66 Valor mensal de cada licença: R\$19.416,66/5.000=R\$3,88 Valor mensal para as 2.000 licenças do TRE-GO: R\$3,88*2.000=R\$7.760,00 Valor do contrato por 24 meses: R\$7.760,00*24=R\$186.240,00
----------	--	--

Memória de cálculo - TRE da Paraíba

tem 1	Serviço de suporte e atualização do Zimbra Network Edition Standard, com suporte premium por 24 meses.	Índice ICTI: Meses de Maio 2023 (182,57) a Julho de 2024 (191,93). Índice Inicial: R\$68,00 por licença para 24 meses. Valor atualizado: R\$71,49 Valor das 2.000 licenças por 24 meses: R\$142.980,00
----------	--	--



Documento assinado eletronicamente por **MARCÍLIO ZACCARELLI BERSANETI, COORDENADOR(A)**, em 30/09/2024, às 13:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ROGÉRIO SANTIAGO, CHEFE DE SEÇÃO**, em 30/09/2024, às 18:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAGDA DA CONCEIÇÃO GONÇALVES, ASSESSOR(A)**, em 01/10/2024, às 11:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0930246** e o código CRC **4C155827**.