



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



97

TERMO DE CONTRATO Nº 013/15

Processo Administrativo nº: 14/10/59.171

Interessado: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito – Departamento de Informatização - DEINFO

Contratação Direta nº: 001/15

Fundamento Legal: Artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.666/93.

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, devidamente representado, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**, inscrita no CNPJ sob nº48.197.859/0001-69, doravante denominada **CONTRATADA**, sociedade de economia mista constituída nos termos da Lei Municipal nº 4.635, de 9 de julho de 1976, com o objetivo de agilizar e expandir os serviços da Prefeitura de Campinas, celebram o presente Contrato, em conformidade com o Processo administrativo em epígrafe, com dispensa de licitação e fundamentação legal no art. 24, inciso VIII, da Lei nº 8.666/93, mediante as cláusulas e condições seguintes:

PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Contratação de serviço de disponibilização de até 8.000 (oito mil) contas individuais de e-mail ou contas de grupos de e-mails, com pelo menos 1GB de capacidade de armazenamento cada, com autenticação segura, antivírus, anti-spam e filtro de mensagens, acessível via sistema webmail ou sistema cliente de e-mail, através de protocolo IMAP e POP, com suporte técnico a todos os usuários do serviço para inclusão e exclusão de contas de e-mail, identificação e resolução de problemas referentes ao serviço de e-mail, de acordo com as definições do Anexo I.

SEGUNDA – DA NÃO EXCLUSIVIDADE

2.1 O presente contrato não estabelece relação de exclusividade de prestação de serviços definido no presente termo com a CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE a qualquer momento durante a vigência deste contrato contratar outras empresas para prestar qualquer serviço objeto do presente contrato.



TERCEIRA – DO PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1 Os procedimentos para solicitação de prestação dos serviços descritos no Anexo I, objeto deste contrato, ficam submetidos à legislação vigente, aos demais termos a seguir e podem ser alterados ou redefinidos pela CONTRATANTE de acordo com a especificidade técnica de cada serviço.

3.2 A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE canal de comunicação, através de atendimento telefônico ou sistema disponibilizado especificamente para este fim, para solicitação de prestação de serviços e registro de ocorrências.

QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 Constituem obrigações da CONTRATANTE as condições estabelecidas no Anexo I do presente contrato e as abaixo descritas:

4.1.1. Estabelecer procedimentos para solicitação de serviço, de acordo com sua especificidade técnica.

4.1.2. Responsabilizar-se pela integridade de bens da CONTRATADA colocados à disposição da CONTRATANTE para execução dos serviços.

4.1.3. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, de acordo com as características técnicas definidas para cada serviço objeto do presente contrato.

4.1.4. Receber e analisar relatórios de prestação de contas, recusando-os caso apresentem inconsistências e aceitando-o caso os serviços executados estejam de acordo com as informações constantes nos relatórios.

4.1.5. Efetuar pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições estabelecidas no contrato para cada serviço, em até 10 dias úteis após emissão de NF e aceite dos serviços pela CONTRATANTE.

4.1.6. Fornecer prontamente as informações e demais condições necessárias para a



execução de qualquer atividade prevista na prestação do serviço, sendo que sem as mesmas a CONTRATADA se reserva o direito de prorrogar o prazo de atendimento pelo mesmo prazo apurado de atraso de responsabilidade da CONTRATANTE.

4.2 Constituem obrigações da CONTRATADA as condições estabelecidas no Anexo I e as abaixo descritas:

4.2.1. Manter consistência, integridade, sigilo e confidencialidade dos dados processados e/ou armazenados pela CONTRATADA, não disponibilizando dados e informações da CONTRATANTE sem sua estrita autorização.

4.2.2. Firmar com seus funcionários acordo de confidencialidade que resguardem as mesmas condições de proteção dos dados da CONTRATANTE citados no item anterior.

4.2.3. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços, objeto desta contratação, tais como salários, encargos, seguros contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transporte, vales-refeição e outras que por ventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

4.2.4. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais, comerciais e sociais resultantes desta contratação.

4.2.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE.

4.2.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações exigidas pelas boas práticas.

4.2.7. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.



4.2.8. Disponibilizar um canal onde os usuários da CONTRATANTE possam reclamar caso não estejam satisfeitos com os serviços prestados. Todas as reclamações registradas no mês deverão estar presentes, com suas respectivas respostas e soluções, no relatório de prestação de contas apresentado no mês posterior.

4.2.9. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, em relação a execução dos serviços, obrigando-se a atender todas as reclamações a respeito da qualidade dos serviços prestados, no prazo máximo de 24 horas, contadas a partir da solicitação feita por atendimento telefônico ou sistema disponibilizado especificamente para este fim, ou em prazo a ser determinado entre as partes caso seja necessário um tempo maior.

4.2.10. Disponibilizar à CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato informações relativas ao andamento das solicitações de prestação de serviços, desde a abertura do chamado até o encerramento.

QUINTA – DO DIREITO À PROPRIEDADE

5.1 Os direitos à propriedade referente aos resultados obtidos da prestação de serviços, inclusive os programas de computador desenvolvidos pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, pertencerão exclusivamente à CONTRATANTE, conforme Lei Federal Nº 9.609, de 19 de Fevereiro de 1998.

SEXTA – DO VALOR

6.1 O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 18 meses de vigência do contrato é de R\$ 432.000,00 (quatrocentos e trinta e dois mil reais), sendo os valores previstos para cada serviço apresentado a seguir:

SERVIÇO	QTDE	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL 18 MESES
Serviço de contas de e-mail	8000	R\$ 3,00	R\$ 432.000,00



SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato, correrão por conta de verba própria, das dotações orçamentárias do exercício financeiro de 2015, e serão indicadas quando da abertura do orçamento, e serão rateadas entre as Secretarias de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

OITAVA – DO REAJUSTE

8.1 Os preços unitários contratados serão reajustados após o período de 12 meses a partir da data da proposta ou do último reajuste, de acordo com a seguinte fórmula:

$PR = P0 \times (\text{variação acumulada do IPC - Geral1 até o IPC - Geral12})$

Onde:

PR = Preços unitários reajustados;

P0 = Preços unitários contratados vigentes;

IPC - Geral = Índice de Preços ao Consumidor - Geral, publicado pelo FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas;

IPC - Geral1 = Índice do mês da data da apresentação das propostas;

IPC - Geral12 = Índice do 12º mês contado a partir do mês da data da apresentação da proposta.

8.2. No caso da impossibilidade em se obter a variação acumulada do IPC – FIPE – Geral, este será automaticamente substituído pelo IPCA – Índice Geral, mantendo-se o mesmo período de cálculo e vigência do reajuste.

NONA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

9.1 Os termos para a prestação de contas do presente contrato estão definidos no Anexo I.



9.2 Os relatórios de prestação de contas deverão estar acompanhados dos respectivos índices de qualidade definidos pelo Acordo de Nível de Serviço (ANS) para cada serviço.

9.3 A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis para analisar, solicitar informações adicionais, caso necessário, e aprovar os relatório de prestação de contas. Caso a CONTRATANTE não se manifeste dentro deste período, os relatórios serão considerados aprovados.

9.4 Para serviços prestados diretamente nas localidades da CONTRATANTE, os relatórios de prestação de contas deverão conter lista com nome dos funcionários alocados nos locais de prestação do serviço com documentos que comprovem adimplemento das obrigações trabalhistas da CONTRATADA em relação a eles.

DÉCIMA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO DO SERVIÇO

10.1 A remuneração dos serviços será baseada nos serviços efetivamente prestados no período, contra apresentação de fatura correspondente para cada serviço prestado, de acordo com os relatórios de prestação de contas e após o aceite da CONTRATANTE.

10.2 O prazo para pagamento das faturas correspondentes aos serviços prestados será de 10 (dez) dias úteis após emissão das notas fiscais.

10.3 Não serão pagos serviços faturados à CONTRATANTE que foram executados sem sua prévia autorização.

DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O presente contrato terá vigência pelo prazo de 18 (dezoito) meses a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1 O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas no presente contrato, garantida a prévia defesa, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as



seguintes penalidades, nos termos dos artigos 86, 87 e 88 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações:

- Advertência, na ocorrência de irregularidades de pouca gravidade, para as quais a CONTRATADA tenha concorrido diretamente;
- Multa de 0,4% (quatro décimos por cento), por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços, calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço, até o trigésimo dia corrido, conforme acordo de nível de serviço descrito no Anexo I;
- Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, na hipótese do não cumprimento das obrigações assumidas, podendo ainda ser rescindido o na forma da Lei;
- Suspensão temporária ao direito de licitar com o Município de Campinas, bem como o impedimento de com ele contratar pelo prazo de dois anos, podendo ainda ser rescindido na forma da lei;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.2 A multa aplicada será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou cobrada extra ou judicialmente, após regular processo administrativo.

12.3 As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, consequentemente, a sua aplicação não exime a CONTRATADA de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar ao CONTRATANTE.

12.4 O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificado e comprovado.



DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

13.1 Constituem motivos para a rescisão do presente contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, sendo processada nos termos do artigo 79 do mesmo diploma legal.

13.2 Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrito da administração ficarão assegurados ao CONTRATANTE os direitos elencados no artigo 80 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA QUARTA – DA VINCULAÇÃO

14.1 O presente contrato vincula-se ao despacho autorizativo constante do protocolado nº 2014/10/59171, fls. 88, que declarou dispensável a licitação.

DÉCIMA QUINTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

15.1 Aplica-se a este contrato e principalmente nos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

16.1 A contratada deverá manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação necessárias e exigidas no procedimento administrativo que lhe deu origem, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

DÉCIMA SÉTIMA – DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

17.1 Para os serviços objeto deste contrato foi dispensada a licitação nos termos do artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.666/93.

DÉCIMA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1 Não será permitida a subcontratação parcial ou total do contrato, sendo a



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços objeto do presente contrato.

DÉCIMA NONA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

19.1 Integram o presente contrato como se aqui estivessem transcritos:

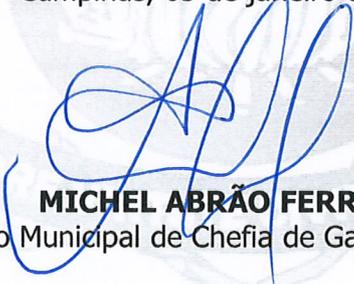
Anexo I – Descrição dos serviços e suas modalidades, forma de pagamento, procedimentos para solicitação de serviço, prestação de contas, acordo de nível de serviços (ANS) e demais informações pertinentes à execução específica de cada serviço.

VIGÉSIMA – DO FORO

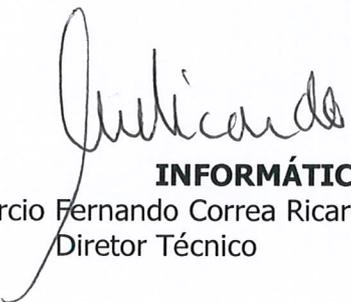
20.1. Fica eleito, para fins legais e para questões derivadas deste contrato, o foro da Comarca de Campinas (SP).

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo assinadas, para que produza os devidos efeitos legais.

Campinas, 05 de janeiro de 2015


MICHEL ABRÃO FERREIRA

Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito


MARCIO FERNANDO CORREA RICARDO
Diretor Técnico

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA


PAULO ZANELLA
Diretor Adm. e Financeiro



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

Anexo I

1. Contexto

Atualmente a PMC possui presença administrativa e operacional descentralizada e espalhada por todo o município de Campinas. São mais de 16.000 servidores públicos municipais desempenhando as mais diversas tarefas tanto para atendimento à população, quanto para execução dos processos administrativos. Desta forma, é de se esperar que haja um mecanismo eficiente e com baixo custo de comunicação entre os servidores e suas áreas de atuação.

Com o objetivo de oferecer uma ferramenta de comunicação e colaboração aos servidores municipais, de forma que eles possam desempenhar suas funções com mais eficiência, é necessária a contratação de um serviço de e-mail, que permita rápida comunicação entre os trabalhadores de um mesmo setor, coordenação, departamento, secretaria, em toda a prefeitura e até com agentes externos.

Este serviço deve possuir as características amplamente conhecidas dos serviços de e-mail tradicionais, mais as características definidas neste Termo de Referência. Ainda, deve atender aos requisitos de qualidade, performance e segurança compatíveis com as necessidades da administração pública municipal. Deve também levar em consideração que por a prefeitura possuir presença descentralizada, por este serviço depender totalmente de algum tipo de conectividade com a Internet e por a prefeitura contar com os mais diversos tipos de tecnologia de conectividade em seus equipamentos públicos, com velocidades variando de alguns quilo bits por segundo até alguns mega bits por segundo, o serviço deverá dar atenção especial à performance, de forma que o usuário não seja prejudicado por causa das características da infraestrutura disponível em seu local de trabalho.

É importante ressaltar que a Prefeitura está trabalhando atualmente para implantar o SEI – Sistema Eletrônico de Informações – que deverá ser o principal sistema gestor dos processos internos da administração nos próximos 12 meses. Assim, será necessário que o serviço de e-mail atenda a um número maior de usuários, chegando até 8.000 contas, que o número de usuários atendidos atualmente, em torno de 5.500 contas de e-mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

Por fim, deseja-se que além da disponibilização das contas de e-mail, os usuários deste serviço sejam atendidos quando tiverem dúvidas ou necessitarem de ajuda para resolver algum problema relacionado à prestação deste serviço, permitindo assim que a administração ofereça melhores serviços aos cidadãos.

2. Definições

A lista a seguir apresenta os termos utilizados neste documento.

PMC	Prefeitura Municipal de Campinas
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
IMAP	Protocolo de gerenciamento de correio eletrônico que permite que as mensagens fiquem armazenadas no servidor para que se possa ter acesso de qualquer computador.
POP	Protocolo que permite que todas as mensagens contidas numa caixa de correio eletrônico possam ser transferidas sequencialmente para um computador local.
API	Conjunto de rotinas e padrões estabelecidos por um software para utilização das suas funcionalidades por outros programas.
CSV	Formato de arquivo texto com nome de campos na primeira linha e registros a partir da segunda linha, separados por vírgula.

3. Objeto

3.1. Contratação de serviço de disponibilização de até 8.000 (oito mil) contas individuais de e-mail ou contas de grupos de e-mails, com pelo menos 1GB de capacidade de armazenamento cada, com autenticação segura, antivírus, anti-spam e filtro de mensagens, acessível via sistema webmail ou sistema cliente de e-mail, através de protocolo IMAP e POP, com suporte técnico a todos os usuários do serviço para inclusão e exclusão de contas de e-mail, identificação e resolução de problemas referentes ao serviço de e-mail.

3.2. O suporte técnico deverá ser prestados aos usuários, em todo o município, de forma remota de segunda-feira a sexta-feira das 7hs às 19hs, nos dias úteis fixados no calendário oficial do Município de Campinas.

3.3. A contratação ocorrerá a partir de 04/01/2015, por 18 (dezoito) meses, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

4. Atividades

O serviço compreende as atividades:

- 4.1. Disponibilização de serviço de hospedagem de contas individuais de e-mail e contas de grupos de e-mail, com autenticação segura, serviço de antivírus, anti-spam e filtro de mensagens, e acesso via sistema webmail ou sistema cliente de e-mail, incluindo Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook, Microsoft Live Mail e Mozilla Thunderbird, nos ambientes Windows e Linux.
- 4.2. Criação de conta individual de e-mail e conta de grupo de e-mail, dentro do domínio campinas.sp.gov.br, educativa.fm.br, seus subdomínios e outros solicitados pela PMC, desde que ela tenha controle sobre o domínio.
- 4.3. Instrução e suporte remoto para os usuários sobre como configurar sua conta de e-mail, de acordo com os procedimentos estabelecidos pela PMC.
- 4.4. Fornecimento de lista de contas individuais de e-mail e contas de grupos de e-mail cadastradas, com todas informações associadas às contas de e-mail, sempre que solicitado pela PMC.
- 4.5. Detecção e alerta de antivírus em mensagens e anexos das mensagens.
- 4.6. Detecção e alerta de spam.
- 4.7. Execução de mapeamento das ameaças, mitigação dos riscos e execução das atividades corretivas de contas de e-mail.
- 4.8. Execução de cópias de segurança das caixas postais de e-mail.
- 4.9. Execução de recuperação de dados das caixas postais de e-mail, quando houver necessidade técnica ou sob solicitação da PMC.
- 4.10. Atendimento especializado para suporte na resolução de problemas e apoio ao usuário.
- 4.11. Ativação e desativação de contas de e-mail, conforme políticas de utilização de e-mail estabelecidas pela PMC.
- 4.12. Garantia de estabilidade, correto funcionamento, disponibilidade e proteção das contas de e-mail hospedadas.
- 4.13. Suspensão temporária de contas e grupos de contas de e-mail.
- 4.14. Remoção definitiva de contas e grupos de contas de e-mail.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

5. Fluxo de operação

A seguir é apresentado o fluxo de operação, que pode ser alterado durante a vigência do contrato, após pedido formal de uma das partes, desde que aceite tanto pela PMC como pela CONTRATADA.

5.1. Após assinatura do contrato, todas as contas individuais de e-mail e contas de grupo de e-mail, em uso atualmente, deverão ser migradas para o novo serviço, em até 30 dias corridos.

5.1.1. A migração deverá ocorrer em lotes, de forma programada, fora do horário de expediente da PMC, de forma a não causar impacto para os usuários, após autorização de migração pelo gestor do contrato.

5.2. Toda comunicação entre usuário e CONTRATADA será feita através do canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA especificamente para este fim.

5.3. A criação de novas contas individuais de e-mail e contas de grupos de e-mail deverá ser solicitada pelo usuário e previamente autorizada pelo gestor do contrato, que avaliará a disponibilidade contratual do serviço para cada unidade administrativa da PMC, e caso aprovada deverá ser criada em até 8 horas úteis, salvo em condições de excepcionalidade, como a necessidade de criação de muitas contas de e-mail ao mesmo tempo, onde o prazo será definido em comum acordo entre as partes.

5.4. A exclusão de contas individuais de e-mail e contas de grupos de e-mail poderão ser solicitadas diretamente pelo usuário responsável pela conta, sem a necessidade de aprovação prévia do gestor do contrato, ou pelo gestor do contrato e deverá respeitar o seguinte procedimento:

5.4.1. Após ser solicitada a exclusão de uma conta, o endereço de e-mail deverá ser desativado e retirado das contas de grupo de e-mail a que ele pertença, em até 8 horas úteis, entretanto, a conta deverá ser mantida no servidor, sem acesso para o usuário, marcada com status CONGELADA por 45 dias. Durante este período, o usuário responsável pela conta poderá requerer a reativação da conta, sem perda das mensagens.

5.4.2. Após os 45 dias, o conteúdo da conta deverá ser excluído definitivamente.

5.5. O serviço de suporte técnico deverá iniciar o atendimento ao chamado técnico em até 1



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

(uma) hora útil após o registro do chamado e deverá concluí-lo, solucionando o problema, em até 8 (oito) horas úteis após o registro do chamado.

5.5.1. Caso seja necessária a instalação de algum tipo de sistema no computador do usuário, o gestor do contrato fornecerá uma senha para o técnico presente no atendimento com permissão para tal atividade.

5.6. A qualquer momento o gestor do contrato poderá solicitar acesso ao conteúdo de uma conta individual de e-mail ou de uma conta de grupo de e-mail, caso haja suspeita de uso indevido do serviço de e-mail por parte do usuário.

6. Prestação de contas

6.1. Os relatórios de prestação de contas deverão ser disponibilizados para o gestor do contrato, mensalmente pela CONTRATADA, a partir do 1º dia útil subsequente à prestação do serviço, em planilha eletrônica, em formato de arquivo CSV, para conferência e aceite, contendo as seguintes informações:

6.1.1. Lista de contas individuais de e-mail e contas de grupos de e-mail contendo endereço de e-mail, nome do usuário, unidade administrativa a que o usuário está vinculado, data do último acesso à conta, status da conta e data da última alteração do status da conta.

6.2. Somente deverão ser cobradas as contas que tenham sido autorizadas para criação pelo gestor do contrato.

7. Acordo de nível de serviço (ANS)

Este serviço estabelece Acordos de Nível de Serviços e possui indicadores que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à PMC, conforme tabela a seguir.

ANS	Indicador
Criação de conta individual de e-mail e conta de grupo de e-mail em até 8 horas úteis	99%
Exclusão de conta individual de e-mail e conta de grupo de e-mail em até 8 horas úteis	99%
Atendimento pelo suporte técnico dentro do prazo de 1 hora para início e 8 horas para conclusão, após o registro do chamado	98%
Disponibilidade do serviço de e-mail	99%



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

8. Obrigações das partes

8.1. Obrigações da CONTRATADA

8.1.1. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições estabelecidas no contrato e em seus anexos.

8.1.2. Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações.

8.1.3. Seguir normas, políticas e procedimentos da PMC, no que concerne a execução do objeto, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento das operações da PMC, inclusive observando normas e regulamentos da PMC referentes à segurança, higiene e medicina do trabalho.

8.1.4. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.

8.1.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à PMC ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento realizado pelo PMC.

8.1.6. Arcar com eventuais prejuízos causados à PMC ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução objeto do contrato, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela PMC.

8.1.7. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

8.1.8. Recrutar e contratar mão de obra especializada, qualificada, compatível e em quantidade suficiente à perfeita execução do objeto do contrato, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da PMC.

8.1.9. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

conexas com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a PMC.

8.1.10. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto do contrato, tais como salários, remunerações, seguro contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições, encargos fiscais, comerciais e sociais e outros que porventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

8.1.11. Informar à PMC, para efeito de controle de acesso às suas dependências, nome, CPF e número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços.

8.1.12. Assumir todas as despesas com diárias de hotel ou moradia, estadias, aluguel de veículos, combustível, deslocamento, refeições e telefonia necessárias à completa execução do objeto do contrato.

8.1.13. Fornecer os relatórios de prestação de contas, de acordo com o especificado, e as devidas notas fiscais e faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações daí advindas.

8.1.14. Manter, e apresentar se solicitado, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do contrato, sob pena de retenção de pagamentos, até sua regularização, sem ônus para a PMC, bem como a aplicação das demais penalidades.

8.1.15. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à PMC, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

8.1.16. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto do contrato que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela PMC.

8.1.17. Avaliar previamente o local onde será prestado o serviço, que deverá conter todos os elementos de infraestrutura e higiene ocupacional, aprovando ou não o início ou continuidade das atividades.

8.1.18. Zelar pelas informações geradas ou utilizadas na prestação dos serviços que são de propriedade da PMC e deverão ser mantidas em sigilo, cabendo à PMC a autonomia sobre sua



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

divulgação e/ou disponibilização.

8.1.19. Disponibilizar canais de comunicação, inclusive telefônico, com pelo menos 2 (duas) linhas telefônicas que permitam ligação local ou gratuita a partir de qualquer ponto da cidade de Campinas para a central, para abertura, acompanhamento e solicitações de serviços.

8.1.20. Disponibilizar e-mail com a estrutura: suporte-pmc@<domínio-da-contratada>.sp.gov.br ou outro que porventura possa ser aceito pela PMC, para registro de ocorrência via e-mail.

8.1.21. Realizar cópias de segurança, dos últimos 12 meses, de forma que caso haja necessidade de recuperação de mensagens, por qualquer motivo, seja possível recuperá-las.

8.1.22. Manter o serviço de e-mail disponível, por 45 dias, após o vencimento do contrato, para que os usuários possam recuperar todas as mensagens recebidas e enviadas, assim como a estrutura de pastas criadas, para um cliente local.

8.2. Obrigações da PMC

8.2.1. Definir diretrizes, normas e procedimentos e emitir pareceres sobre a execução dos serviços.

8.2.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela PMC, não devem ser interrompidos.

8.2.3. Comunicar às autoridades competentes eventuais irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA.

8.2.4. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa efetuar os serviços dentro das normas estabelecidas no contrato, prestando informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

8.2.5. Permitir o acesso de técnicos credenciados da CONTRATADA, nas dependências internas da PMC, desde que devidamente identificados e designados para a prestação dos serviços.

8.2.6. Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências em desacordo com o cumprimento das obrigações pactuadas durante o atendimento, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

8.2.7. Efetuar o pagamento ajustado, de acordo com as cláusulas contratuais.





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

8.2.8. Fornecer e manter atualizada, em formato digital, lista de usuários do serviço de e-mail, contendo cpf, nome, matrícula e unidade administrativa a que o usuário está vinculado.

9. Penalidades

Além dos casos previstos em lei, a CONTRATADA poderá sofrer as penalidades nos casos de não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço, de acordo com a seguinte tabela:

descumprimento do indicador	penalidade sobre a fatura mensal
0,01% a 5,00%	0,5%
5,01% a 15,00%	1,0%
15,01% a 30,00%	2,0%
30,01% a 50,00%	5,0%
mais de 50,00%	10,0%

Acima de 50% de descumprimento de qualquer indicador do Acordo de Nível de Serviço, poderá ser rescindido unilateralmente o contrato, sem prejuízo para a PMC.

Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, subtraindo o indicador medido do indicado desejado e aplicando automaticamente a tabela de penalidades, sem necessidade de intimação prévia da CONTRATADA.

O valor das penalidades será informado para a CONTRATADA pelo gestor do contrato para que seja descontado diretamente das faturas apresentadas.

10. Especificações técnicas

Os serviços técnicos objeto deste Termo de Referência deverão ser prestados de acordo com as seguintes características:

10.1. Deverá possuir serviços de anti-spam com rastreamento do Protocolo SMTP com bloqueio de SPAM em tempo real, por blacklists em tempo real (RBL), por blacklists criadas pelo usuário, filtro de URLs no e-mail, reputação de nome de domínio, reputação de IP's, e com possibilidade de adicionar listas de bloqueio de IPS (RBLs).



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

10.2. Deverá possuir serviços de antivírus, com as seguintes características:

10.2.1. Permitir que sejam verificados arquivos compactados e todos arquivos descompactados recebidos.

10.2.2. Capacidade para detectar spywares, adwares, jokes, ferramentas de administração remota e programas quebradores de senha.

10.2.3. Rastreamento em tempo real, para arquivos anexados a mensagens SMTP, com as seguintes opções:

10.2.3.1. Gerar notificações e alertas e entregar o arquivo para o servidor SMTP original.

10.2.3.2. Gerar registro (log) dos eventos de vírus.

10.2.4. Permitir a atualização da lista de definições de vírus de forma automática.

10.2.5. Gerar notificações de eventos de vírus através de mensagem SMTP para quem enviou a mensagem.

10.3. Deverá oferecer, além das funcionalidades de correio eletrônico, aplicações de gestão de contatos, calendário ou compromissos e de tarefas, permitindo que as informações destes serviços possam ser compartilhadas com outros usuários, com permissão de leitura e/ou escrita.

10.4. Deverá possuir painel administrativo, acessível ao gestor do contrato, para consulta das contas individuais de e-mail e das contas de grupo de e-mail.

10.5. Deverá permitir que seja limitado o número e o tamanho dos arquivos anexados em um e-mail.

10.6. Deverá permitir que seja limitado o tamanho do e-mail.

10.7. Deverá integrar-se ao sistemas de diretórios AD/LDAP utilizado pela PMC, para evitar a necessidade de cadastramento de usuários.

10.8. As contas individuais de e-mail deverão poder ser acessadas através de um cliente de e-mail, utilizando os protocolos POP e IMAP.

10.9. As contas individuais de e-mail deverão poder ser acessadas através de navegador web, contendo as seguintes características:

10.9.1. Ser acessível através de navegador de Internet, compatível com os navegadores Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.

10.9.2. A autenticação do usuário deverá ser feita confrontando suas credenciais com as



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

informações do sistema de diretórios, Active Directory da Microsoft, utilizado atualmente pela PMC.

- 10.9.3.** Ser totalmente em Português do Brasil, respeitando, inclusive, formatos brasileiros de data, hora e moeda, e possuir corretor ortográfico no idioma Português do Brasil.
- 10.9.4.** Possuir indicador de uso da sua cota de e-mail de acordo com o limite de espaço contratado.
- 10.9.5.** Ser acessível de forma segura, através de conexão TLS e SSL, para acesso por clientes de e-mail e HTTPS para acesso por navegador de Internet, sem necessidade de confirmação de exceção de certificado de segurança.
- 10.9.6.** Deverá oferecer recurso de busca com filtros por assunto, corpo da mensagem, remetente, destinatário, domínio, data, nome do arquivo e extensão do arquivo.
- 10.9.7.** Deverá oferecer recurso de busca avançada e indexação de conteúdo de caixas postais para que seja possível a realização de pesquisas de palavras-chaves tanto no corpo das mensagens quanto nos arquivos anexados aos e-mails, como por exemplos arquivos .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf.
- 10.9.8.** Deverá permitir que o usuário possa acrescentar uma assinatura automaticamente aos novos e-mails que sejam enviados.
- 10.9.9.** Deverá possuir a opção de autocompletar os endereços de e-mails enviados com mais frequência ou anteriormente.
- 10.9.10.** Deverá possuir suporte ao recebimento e envio de e-mails em múltiplos formatos, sendo no mínimo: HTML e Plain Text.
- 10.9.11.** Deverá possuir suporte para criação, edição e exclusão de regras para o recebimento de novos e-mails, que devem permitir mover, copiar, excluir ou direcionar uma nova mensagem para uma pasta específica.
- 10.9.12.** Deverá possuir mecanismo que permita ao usuário a recuperação um e-mail excluído permanentemente da pasta "Itens Excluídos", definido por período de dias.
- 10.9.13.** Deverá permitir configuração de endereço externo, inclusive para outros domínios, para redirecionamento de mensagens recebidas.
- 10.9.14.** Deverá permitir configuração da função Fora Do Escritório (Out of Office), para envio



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

MINUTA DE CONTRATO

automático de mensagem, como resposta às mensagens recebidas, possibilitando a customização da mensagem a ser enviada e do período em que a função ficará ativa.