



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1 OBJETO**

Registro de preços para contratação de empresa especializada na prestação de serviços, de natureza continuada, para acesso à solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, Google Workspace, incluindo suporte técnico durante toda vigência da prestação dos serviços.

**2 JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO:**

- 2.1 Atualmente, o que mais impacta dentro das instituições que utilizam tecnologia da informação é a perda de acesso às informações e serviços de internet. Trata-se de um meio eficiente de busca e acesso às informações atualizadas de legislações, jurisprudências e notícias da área-fim da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão – PGJMA. Devido a isso, os serviços a serem contratados podem ser enquadrados na categoria de serviços de natureza contínua, isto é, quando interrompidos, podem comprometer a continuidade de atividades essenciais da Administração;
- 2.2 Adicionalmente, novas demandas institucionais por uma série de serviços representam ampliações ainda maiores da infraestrutura, além do esforço da equipe da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI, para a operação e manutenção de tais serviços. Dentre essas demandas, destacam-se os serviços de mensagens instantâneas, videoconferência/videochamadas via web com recurso de gravação, criação e publicação de pequenos portais, publicação e transmissão de vídeos e armazenamento, compartilhamento e colaboração em documentos eletrônicos em nuvem;
- 2.3 O aumento contínuo do uso do correio eletrônico e, conseqüentemente, das caixas postais, como ferramenta de comunicação Institucional, demandando cada vez mais por espaço em disco nos computadores servidores, que chegam a não suportar a carga e o ritmo de crescimento desses serviços;
- 2.4 A PGJMA encontra-se diante dessa necessidade, de atualizar e ampliar a infraestrutura que sustenta o serviço de correio eletrônico corporativo e armazenamento em nuvem, composta basicamente de computadores servidores, softwares, filtros de conteúdo e da respectiva capacidade de armazenamento;
- 2.5 Falta ainda mão de obra em número suficiente para a continuidade operacional em alguns serviços de Tecnologia da Informação disponibilizados para a Instituição;
- 2.6 Diante das alternativas de atender essas demandas ampliando a infraestrutura ou contratando uma solução baseada em nuvem com reduzida participação da equipe técnica da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA, comprovou-se que esta última, além da vantajosidade econômica, proporciona a racionalização do esforço da reduzida equipe técnica de Tecnologia da Informação da PGJMA, além de redução em investimentos com infraestrutura de hardware/software locais;
- 2.7 O objeto em questão viabiliza a efetivação de ações definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI 2016-2021), além de garantir a continuidade dos serviços institucionais existentes e que se tornam, a cada dia, mais dependentes da infraestrutura de TI, do espaço de armazenamento das informações e controle de acesso aos dados, segurança da informação, de forma que tais serviços continuem operacionais e transparentes aos usuários;
- 2.8 Neste sentido, a Instituição já utiliza serviços de comunicação e colaboração baseado em nuvem GSuite, desde julho de 2017. Atualmente, esta solução foi descontinuada pela Google, que passou a fornecer nova solução denominada Workspace.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.9 A solução GSuite já não atende mais requisitos que se tornaram essenciais, principalmente, relacionado às atividades dos Membros do Ministério público que necessitam da funcionalidade de gravação dentro das videoconferências para suas atividades, principalmente as audiências online. O recurso de gravação e maior capacidade de armazenamento de dados em nuvem não existem na solução atualmente utilizada.
- 2.10 As necessidades apontadas no item 2.9 são de suma importância, tornando-se ainda mais evidenciada durante o atual período de enfrentamento da pandemia, causada pela COVID-19, que requereu do Estado do Maranhão medidas de isolamento e ações, claramente delineadas nos decretos n.º 36531/2021, 36540/2021 e 36582/2021, além das normativas Institucionais vigentes através do Ato Regulamentar n.º 19/2021 e demais normativas adotadas antes dessas epigrafadas.
- 2.11 Por outro lado, a solução Google Workspace possui os recursos demandados. Alia-se também o fato do ambiente Google ser uma solução já conhecida por todos usuários institucionais, os quais já adquiriram experiência necessária para utilizar os recursos oferecidos pela solução, e o fato da sua plataforma operacional já se fazer presente, por padrão, na grande maioria dos dispositivos, sendo um fator que garante a eficácia e a eficiência necessárias para o enfrentamento do momento crítico de pandemia que se vivencia, eliminando a curva de aprendizado de uma outra solução, o tempo/custo gasto com capacitações, migração de dados da nuvem, integração e sincronização de mecanismos de autenticação, em eventuais novas soluções, considerando que a nossa infraestrutura de servidores de autenticação, e sistemas institucionais já estão preparados para a solução workspace, por conta do serviço de migração contratado para a solução atualmente em uso, o que significa que a PGJMA não precisará demandar recursos financeiros para essa atividade.
- 2.12 Dessa forma, a aquisição do objeto constante deste termo de referência, através deste procedimento (registro de preços), justifica-se pela necessidade dos serviços e pela imprevisibilidade da ocorrência desta demanda em quantidades exatamente definidas e que serão utilizadas até o término do procedimento licitatório e da contratação dos serviços (Art. 3.º III, do Ato Regulamentar n.º 11/2014-GPGJ).

### 3 DO PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA DO OBJETO

- 3.1 As contas de e-mail deverão ser ativadas logo após a assinatura do contrato, de modo que sejam disponibilizadas aos usuários para ambientação na plataforma.
- 3.2 No prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá realizar visita às dependências da PGJMA, localizado na Avenida Professor Carlos Cunha, s/nº, Jaracati, São Luís-MA, CEP 65076-820, para realização da reunião inicial de gestão do contrato.
- 3.1.1. Deverão estar presentes na reunião o preposto e um integrante da equipe técnica da CONTRATADA.
- 3.1.2. A pauta da reunião deverá abordar o planejamento detalhado da implantação da solução CONTRATADA, além das condições contratuais.
- 3.2 No prazo máximo de **10 (dez) dias**, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá submeter à aprovação da equipe técnica da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação o Plano Executivo de Implantação da Solução, que deverá contemplar todos os serviços contratados (migração, treinamento) e o Plano de Continuidade de Negócio.
- 3.3 O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), a ser executado no caso de rescisão ou encerramento contratual, deverá ser aprovado pela equipe técnica da CMTI deverá conter, no mínimo, as seguintes condições:
- A CONTRATADA deverá prover todas as ferramentas e o suporte técnico necessários para a migração dos dados mantidos na nuvem para uma outra solução provida pela PGJMA ou por outro prestador de serviço;
  - A migração de dados deverá contemplar todos os dados mantidos na nuvem, inclusive logs e backup;

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís-MA

Telefones: (98) 3219-1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- A migração dos dados não poderá exceder o prazo de 15 dias após a rescisão ou término contratual, exceto sob manifestação explícita da PGJMA.
- 3.4 A CONTRATADA deverá prover as condições necessárias para execução do serviço de migração de dados, podendo, inclusive, ocorrer a adaptação do PCN pela CONTRATADA em conjunto com a PGJMA.
- 3.5 A migração de dados, se CONTRATADA, deverá ser concluída no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, a contar da aprovação do Plano Executivo pela equipe técnica da CMTI.
- 3.6 O prazo máximo a ser obedecido para efetiva implantação total do objeto a ser contratado será de **45 (quarenta e cinco) dias corridos**, contados da assinatura do contrato.
- 3.7 O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura e com eficácia após publicação na Imprensa Oficial, podendo, mediante interesse das partes, haver a prorrogação por até 60 (sessenta) meses, obedecendo a todos os requisitos definidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

#### 4. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO

- 4.1 Para todos os efeitos, a conclusão dos serviços de implantação será dada pela entrega dos itens contratados pela CMTI em pleno funcionamento, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital.
- 4.2 O **recebimento provisório** do objeto, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, será realizado no ato da migração dos dados pela Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI);
  - 4.2.1. Ocorrendo problemas na migração, a Contratada tem até **10 (dez) dias úteis** para resolução do problema;
  - 4.2.2. O Termo de Recebimento Provisório será certificado pelo fiscal do contrato indicado pela CONTRATANTE, conforme art. 7º, do Ato Reg nº 08/2015;
- 4.3 O **recebimento definitivo** será realizado mediante termo circunstanciado, após o recebimento provisório e testes de conformidade do objeto, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, por servidores da mesma coordenadoria do item anterior;
  - 4.3.1. Durante o período de testes deverão ser superados todos os possíveis problemas detectados. Caso não haja nenhuma reclamação da CONTRATANTE à CONTRATADA quanto à normalidade do objeto em questão, o recebimento definitivo será considerado realizado;
  - 4.3.2. O Termo de Recebimento Definitivo será certificado pelo gestor e pelo fiscal do contrato indicado pela CONTRATANTE, conforme art. 7º, do Ato Reg nº 08/2015.

#### 5. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 5.1 A garantia dos serviços deverá ser prestada pelo período de, no mínimo, **12 (doze) meses**, a contar da data do termo de aceite do serviço de criação da caixa postal e/ou migração sem nenhum custo adicional à PGJMA.
- 5.2 Suporte Técnico
  - 5.2.1. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada destina-se a:
    - 5.2.1.1. Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada;
    - 5.2.1.2. Manutenção e atualização de softwares e hardwares que compõem a solução ofertada.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 5.2.2. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da CMTI mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via chamada telefônica local ou DDD, 0800, e-mail ou internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7).
- 5.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento de suporte e manutenção técnica.
- 5.2.4. Os chamados deverão ser abertos pelo Gestor ou Fiscal do Contrato, não sendo prestado diretamente ao usuário final. O modelo de abertura de chamado será único para qualquer serviço contratado, sendo alterado somente os SLAs e classificações conforme itens contidos no Termo de Referência. Suporte técnico e telefônico, ambos em língua portuguesa. Suporte via ferramenta web e ferramenta de acesso remoto.
- 5.2.5. Conforme as necessidades da PGJMA, os atendimentos poderão ser **remotos** (via Internet, telefone ou e-mail) ou **on-site**, com o deslocamento do técnico até as dependências da sede da PGJMA, na capital do Estado, localizado na Avenida Professor Carlos Cunha, 3261, Calhau, São Luís-MA, CEP: 65076-820;
- 5.2.5.1. A quantidade de atendimentos on-site será limitada a 30 chamados durante a vigência do contrato.
- 5.2.5.2. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- 5.2.5.3. Caso o serviço seja **on-site**, será considerado o momento de apresentação do técnico nas dependências da sede da PGJMA como horário do início do atendimento para fins de apuração do respectivo prazo.
- 5.2.6. A contratada deverá prestar o serviço de suporte técnico e manutenção durante a vigência do contrato para:
- 5.2.6.1. Resolução de incidentes;
- 5.2.6.2. Resolução de problemas;
- 5.2.6.3. Esclarecimento de dúvida sobre configuração e utilização da solução.
- 5.2.7. Os chamados abertos na central de atendimento deverão receber a seguinte qualificação de natureza;
- 5.2.7.1. INCIDENTE (Falha/reparo): Quando a solução totalmente ou parte dela apresentar inoperância ou desvio de comportamento padrão do funcionamento da como recursos, serviço, funcionalidades, equipamentos e seus componentes;
- 5.2.7.2. PROBLEMA (corretiva): Quando o INCIDENTE foi resolvido com o restabelecimento do serviço/funcionalidade (solução de contorno), contudo a causa raiz do INCIDENTE não foi identificada, desta forma, é necessário identificar a causa raiz (PROBLEMA) para que o INCIDENTE não se repita; IMPORTANTE: Um PROBLEMA só poderá ser aberto após o restabelecimento do serviço/funcionalidade quando a origem for um INCIDENTE;
- 5.2.7.3. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Quando for necessário acionamento para solicitação de alterações de configuração, parametrização, customizações, novas funcionalidades, melhorias nos serviços, e outras atividades que não se qualificam como INCIDENTE, PROBLEMA ou DÚVIDA.
- 5.2.7.4. DÚVIDA: Quando colaboradores da CONTRATADA precisam de auxílio para elucidar dúvidas técnicas ou operacionais da solução.
- 5.2.8. Os chamados serão classificados nas seguintes categorias de prioridades:
- 5.2.8.1. **Baixa**: Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.
- 5.2.8.2. **Normal**: Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.
- 5.2.8.3. **Alta**: Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.2.9. Na abertura do chamado, serão definidas pela Contratada a categoria de prioridade (baixa, normal e alta) e a forma de atendimento (remoto ou on-site).

5.2.10. Os prazos para atendimento dos chamados deverão seguir o quadro abaixo:

	PRIORIDADE BAIXA	PRIORIDADE NORMAL	PRIORIDADE ALTA
ATENDIMENTOS ON-SITE	2 dias úteis	1 dia útil	4 horas corridas
ATENDIMENTOS REMOTOS	1 dia útil	4 horas corridas	2 horas corridas

5.2.11. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento e evolução do seu estado até a sua conclusão.

5.2.12. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: n.º do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

5.2.13. Considerando tratar-se uma solução do mesmo fabricante (Google) da solução atualmente utilizada pela Instituição, a CONTRATADA deverá manter os endereços eletrônicos e executar a migração, caso necessário, dos dados armazenados no atual painel (Ex.: correio eletrônico - conteúdo de mensagens, contatos, calendários, dentre outros conteúdos, espaços de armazenamento como Google Drive, Google Documentos, Google Agenda, Google Contatos), de modo que o novo painel de gerenciamento mantenha os dados íntegros, bem como o sufixo @mpma.mp.br (ou qualquer outro domínio especificado pela PGJMA), igualmente utilizado na atual plataforma de serviços em nuvem da PGJMA, a saber, Google GSuite.

5.2.14. A CONTRATADA deverá integrar o ambiente operacional da PGJMA ao serviço contratado, de modo que o acesso aos serviços ocorra de forma transparente para os usuários autenticados na rede da Instituição.

5.2.15. Deverão ser fornecidos todos os equipamentos e aplicativos necessários para sincronizar os objetos e seus atributos da base de dados dos usuários (LDAP e OPENLDAP) para as contas armazenadas na nuvem.

5.2.16. Sendo necessário o uso de serviço que possibilite *open relay* para atender aos envios de mensagens de aplicações internas (robôs) que não puderem realizar autenticação integrada, o mesmo deverá ser configurado e mantido pela CONTRATADA.

5.2.17. Quando necessário, a PGJMA fornecerá certificado digital da cadeia ICP/Brasil.

## 6. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

### 6.1 Comunicação e Colaboração em Nuvem

6.1.1. A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a PGJMA responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

6.1.1.1. A PGJMA disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

6.1.2. A solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da PGJMA por ela gerenciadas e armazenadas.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.1.3. A solução deverá seguir o modelo da Figura 1 abaixo, bem como os demais requisitos estipulados no presente Termo de Referência.



## 6.2 Disponibilidade

- 6.2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.
- 6.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.
- 6.2.3. Deverá ser disponibilizado, através do painel de administração da ferramenta, relatório de disponibilidade dos serviços contratados.
- 6.2.4. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.
- 6.2.5. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da PGJMA.
- 6.2.6. As interrupções previamente programadas pela CONTRATADA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 dias úteis.
- 6.2.7. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de dashboard online fornecido pelo fabricante.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.2.8. Considerando que a solução fornecida não possui custo, qualquer indisponibilidade deverá ser tratada diretamente com o fabricante e também com a CONTRATADA, a qual auxiliará no atendimento junto ao Fabricante, caso necessário.

6.2.8.1. Suporte técnico mensal da CONTRATADA: A PGJMA poderá acionar a equipe de suporte que deverá auxiliar neste atendimento.

### 6.3 Segurança

6.3.1. A solução deverá disponibilizar recursos de segundo fator de autenticação para os usuários, com verificação pelo menos por:

6.3.1.1. Aplicativo para dispositivos móveis Android e Iphone;

6.3.1.2. SMS, para número de telefone móvel previamente cadastrado pelo usuário, sem qualquer custo adicional para a Contratante;

6.3.2. A solução deve incluir diretório para autenticação de usuários;

6.3.3. O fabricante da solução deverá possuir certificação PCI DSS, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SSAE16 / ISAE 3402 Type II SOC 2, SAE16 / ISAE 3402 Type II SOC3, programa Federal de gerenciamento de Risco e Autorização (FedRAMP) e obedecer ao regulamento geral de proteção de dados;

6.3.4. Permitir configuração de serviço de Logon único (SSO) através do protocolo SAML 2.0;

6.3.5. Permitir autenticação e autorização entre soluções de terceiros utilizando no mínimo os protocolos OAuth 2.0 e OpenID Connect;

6.3.6. Possuir relatório da quantidade diária de e-mails rejeitados pelo Anti-Spam.

### 6.4 Desempenho

6.4.1. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela PGJMA, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados pela PGJMA.

### 6.5 Capacidade de armazenamento

6.5.1. Cada usuário deverá possuir cota total de armazenamento, distribuídas nos diferentes serviços da solução;

6.5.1.1. Para o item 1 - Lote 1 a cota será de, no mínimo, 30 GB para os diferentes serviços da solução;

6.5.1.2. Para o item 2 - Lote 1, a cota será de, no mínimo, 2 TB para os diferentes serviços da solução.

### 6.6 Integração com o serviço de diretório

6.6.1. Deverá ser feita a integração de usuários e senhas a partir do serviço de diretório da PGJMA para o serviço na nuvem, devendo ser compatível com as tecnologias baseadas em LDAP e OpenLDAP utilizadas nos servidores Windows, Debian, Ubuntu ou Red Hat da Instituição;

6.6.2. A integração poderá ser realizada por meio de sincronização de usuários e senhas ou federação de acesso.

6.6.3. Caso adote a sincronização, a mesma deverá ser feita de maneira autônoma, no máximo, a cada 40 minutos, bem como permitir sincronização manual.

6.6.4. O acesso aos serviços na nuvem deverá ser permitido somente para usuários autenticados no diretório da PGJMA ou no provedor do serviço;



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.6.5. Em caso de a solução ofertada pela licitante seja a mesma plataforma já utilizada pela instituição (Google), a atividade de integração será a mesma vigente, não sendo necessária a realização dessa etapa.

#### 6.7 Sistema Operacional do usuário

6.7.1. O acesso aos serviços a serem contratados deve ser possível, pelo menos, a partir dos seguintes sistemas operacionais:

- Família Windows: Windows 10 e superiores;
- Família Linux: Ubuntu 18.0 e superiores;
- Dispositivos móveis: Sistemas operacionais Android e iOS.

#### 6.8 Aplicativo Cliente

6.8.1. O acesso deverá ser feito através de conexão segura (https).

6.8.2. O acesso aos serviços deverá ocorrer, no mínimo, a partir dos navegadores abaixo, preferencialmente sem a instalação de aplicativo cliente. Sempre que uma nova versão for lançada, a mesma deverá ser suportada e deverá manter o suporte à segunda versão mais antiga dos navegadores listados abaixo:

- Internet Explorer – versão atual e superiores;
- Microsoft Edge – versão atual e superiores;
- Firefox – versão atual e superiores;
- Chrome – versão atual e superiores;
- Safari.

6.8.3. O acesso deverá ser feito através de conexão segura (https), com criptografia de dados (criptografia na camada de transporte entre o usuário e servidor de e-mail).

#### 6.9 Ferramenta de Pesquisa

6.9.1. Deve possuir recurso que permita a localização de arquivos e mensagens em sequência de caracteres (ferramenta de busca).

6.9.2. Permitir que o usuário realize pesquisa em mensagens, anexos e arquivos de sua área de armazenamento.

6.9.3. Permitir que administradores e auditores realizem pesquisa em relatórios de armazenamento e de auditoria.

6.9.4. A pesquisa por mensagem deverá permitir utilização de, no mínimo, os seguintes filtros: faixa de datas, remetente, destinatário, assunto e conteúdo.

#### 6.10 Políticas e Perfis de Uso

6.10.1.1. Acesso ao administrador para limitar os recursos e funcionalidades disponíveis da solução aos diferentes tipos de perfis de uso, discriminados abaixo:

- Usuário: permissões limitadas à sua área de trabalho.
- Gerente: permissão para criar, renomear, mover, apagar, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos e de clientes.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Administrador: permissão para criar, renomear, mover, apagar, bloquear, desbloquear, redefinir e forçar troca de senha, excluir e alterar dados de grupos, dos clientes e dos gerentes. Configurar e acessar relatórios de todas as operações do sistema. Configurar o domínio e o uso de ferramentas de configuração, gerenciamento e suporte.
- Auditor: permissão para acessar relatórios de todas as operações efetuadas por usuário, gerente e administrador.

6.10.1.2. Todos os perfis poderão alterar seus próprios dados pessoais e todas as operações deverão ficar registradas em log específico e acessível somente pelos auditores.

#### 6.11 Atualização da Solução

6.11.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada, durante a vigência do contrato.

### 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Executar o fornecimento do objeto que lhe for adjudicado dentro dos padrões e prazos estabelecidos neste Termo de Referência, assim como de acordo com as condições constantes da proposta apresentada durante o processo licitatório e em especial:

- 7.1.1. Fornecer garantia total dos serviços prestados pelo período mínimo de **12 (doze) meses** contada a partir da data do termo de aceite da caixa postal e/ou migração, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecida pelo fabricante. A CONTRATADA deverá descrever, em sua proposta, os termos da garantia adicional oferecida pelo fabricante;
- 7.1.2. Comunicar ao Gestor do Contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado ou exigido;
- 7.1.3. Manter, durante toda a contratação, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório;
- 7.1.4. Acatar todas as orientações do setor competente da PGJMA, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados;
- 7.1.5. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso de técnicos às dependências da CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos técnicos;
- 7.1.6. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
- 7.1.7. Responder por todos os ônus referentes ao fornecimento, desde o transporte, embalagens, como também encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários de seus empregados;
- 7.1.8. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;
- 7.1.9. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- 7.1.10. Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus veículos e equipamentos, movimentação de pessoal e material, assumindo a responsabilidade por qualquer acidente com seu pessoal, e ou provocado por estes a terceiros, durante os trabalhos de manutenção corretiva.
- 7.2 A CONTRATADA não poderá alegar indisponibilidade do serviço ofertado, sob pena de lhe serem aplicadas as sanções previstas no Contrato;
- 7.3 Emitir Nota Fiscal/Fatura no valor pactuado e condições do Contrato, apresentando-a a CONTRATANTE para ateste e pagamento;
- 7.4 Indicar um preposto para o contrato, sendo este o interlocutor da CONTRATADA junto à PGJMA para os assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais e para participar de reuniões de acompanhamento, sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
- 7.5 Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;
- 7.6 A CONTRATADA responderá integralmente por perdas e danos que vier a causar à PGJMA ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 7.7 Fornecer a seus técnicos todos os instrumentos necessários à execução dos serviços;
- 7.8 O fornecedor não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional;
- 7.9 A CONTRATADA deverá apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando sua aptidão na prestação de objeto compatível com o da presente contratação, para no mínimo 2.300 usuários;
- 7.10 Visando assegurar que a solução CONTRATADA proporcione a segurança às informações que serão armazenadas no ambiente da empresa provedora e que seu *datacenter* esteja nos padrões mínimos de prevenção contra sinistros, a CONTRATADA deverá possuir garantias relacionadas a gestão da segurança da informação e do ambiente de *datacenter* seguro com base nos padrões de segurança de Tecnologia da Informação.

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 8.1 Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato;
- 8.2 Recusar com a devida justificativa, qualquer material entregue fora das especificações constantes deste Termo de Referência;
- 8.3 Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada à aquisição ou entrega dos equipamentos;
- 8.4 Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento do Contrato firmado;
- 8.5 Verificar a regularidade da situação fiscal da CONTRATADA e dos recolhimentos sociais trabalhistas sob sua responsabilidade antes de efetuar os pagamentos devidos;
- 8.6 Promover a fiscalização e conferência dos fornecimentos executados pela CONTRATADA e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos fornecimentos, podendo rejeitar, no todo ou em parte, os equipamentos entregues fora das especificações deste Termo de Referência;
- 8.7 Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

"2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas."

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís-MA

Telefones: (98) 3219-1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.8 Observar para que, durante toda a vigência da contratação, seja mantida a compatibilidade com as obrigações assumidas e as condições de habilitações exigidas;
- 8.9 Permitir o livre acesso do pessoal da CONTRATADA ao local de entrega do produto e da prestação da manutenção “on site”;
- 8.10 Notificar, por escrito, a CONTRATADA sobre a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do fornecimento e da manutenção “on site”, fixando prazo para sua correção;
- 8.11 Atestar a Nota Fiscal/Fatura após a efetiva entrega dos objetos deste Termo de Referência;
- 8.12 Efetuar o pagamento à CONTRATADA em observância à forma estipulada pela Administração;
- 8.13 Zelar pela segurança da solução, evitando o manuseio por pessoas não habilitadas;
- 8.14 Proporcionar facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o acesso dos técnicos do fornecedor às dependências da PGJMA onde os serviços serão executados.

## 9. SANÇÕES

- 9.1 A CONTRATADA será punida com o impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciado no SICAF e no cadastro de fornecedores da PGJMA, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e demais cominações legais, nos seguintes casos:
  - 9.1.1. Apresentação de documentação falsa;
  - 9.1.2. Retardamento da entrega do objeto;
  - 9.1.3. Falha no fornecimento do objeto;
  - 9.1.4. Fraude no fornecimento do objeto;
  - 9.1.5. Comportamento inidôneo;
  - 9.1.6. Declaração falsa;
  - 9.1.7. Fraude fiscal;
  - 9.1.8. Atraso no atendimento “on site” (Item 5.2.4).
- 9.2 Para os fins do item 9.1.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993;
- 9.3 Para as condutas descritas nos itens 9.1.1, 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6 e 9.1.7 serão aplicadas multa de no máximo 30% do valor deste contrato;
- 9.4 Para os fins dos itens 9.1.2, 9.1.3 e 9.1.8, serão aplicadas multas nas seguintes condições:
  - 9.4.1. 1% (um por cento) do valor do Contrato, por dia de atraso na entrega, até o máximo de 20% (vinte por cento). O atraso superior a **20 (vinte) dias corridos** configurará a inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
  - 9.4.2. 1% (um por cento) do valor do correspondente equipamento (Nota Fiscal), por hora de atraso no atendimento das chamadas técnicas e/ou na conclusão dos correspondentes serviços de assistência técnica, até o limite individual de 5% (cinco por cento);
  - 9.4.3. Até o máximo de 20% (vinte por cento) do valor da Contrato no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
  - 9.4.4. 30% (trinta por cento) do valor do Contrato no caso de inexecução total da obrigação assumida.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 9.5 Após o trigésimo dia de atraso, a PGJMA poderá cancelar o Contrato, caracterizando-se a inexecução total da obrigação assumida;
- 9.6 O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA;
- 9.7 Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de **15 (quinze) dias corridos**, contados da comunicação oficial;
- 9.8 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo CONTRATADO à PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa;
- 9.9 Cumulativamente à pena de multa, no caso de inexecução total ou parcial da avença, poderá ser aplicada a pena de 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, conforme inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/93;
- 9.10 Na hipótese de atraso no atendimento dos chamados de prioridade baixa, para cada ocorrência fica estabelecido o percentual de 0,5%, por dia útil de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade relativa ao item 11 – Lote 1 itens 1 e 2;
- 9.11 Na hipótese de atraso no atendimento dos chamados de prioridade normal, para cada ocorrência ficam estabelecidos os seguintes percentuais:
  - 9.11.1. Atendimentos on-site: 1%, por dia de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade relativa ao item 11 – Lote 1 itens 1 e 2;
  - 9.11.2. Atendimentos remotos: 0,05%, por hora de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade relativa ao item 11 – Lote 1 itens 1 e 2.
- 9.12 Na hipótese de atraso no atendimento dos chamados de prioridade alta, para cada ocorrência fica estabelecido o percentual de 1%, por hora de atraso, calculado sobre o valor da mensalidade relativa ao item 11 – Lote 1 itens 1 e 2;
- 9.13 Na hipótese de indisponibilidade mensal dos serviços superior a 4 horas, fica estabelecido o percentual de 1%, por hora de atraso, a ser calculado sobre o valor da mensalidade relativa ao item 11 – Lote 1 itens 1 e 4, até o restabelecimento dos serviços. O atraso superior a 72 horas poderá caracterizar a inexecução do objeto.

## 10. FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO

- 10.1 Caberá a equipe de fiscalização da contratação, a saber: Gestor do Contrato (servidor da área requisitante – CMTI – Gledston de Oliveira Reis); fiscal requisitante do contrato (servidor da área requisitante – CMTI – Antonio Alfredo Pires Oliveira); fiscal técnico da CMTI (servidor da área de Tecnologia da Informação - CMTI – Diego Walisson Pereira Câmara Santos) e fiscal administrativo (servidor indicado – Daniela Nascimento Montelo), a fiscalização e a gestão do contrato, respectivamente, em acordo com a resolução nº 102/2013 do CNMP e do Ato Regulamentar nº 08/2015-GPGJ;
- 10.2 Acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei n. 8.666/93;
- 10.3 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta,

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís-MA

Telefones: (98) 3219-1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei n. 8.666/93;

10.4 O gestor do contrato juntamente com a equipe técnica de TI ficará responsável por:

10.4.1. Avaliar e aprovar o Plano Executivo de Implantação da Solução;

10.4.2. Acompanhar a execução dos serviços de implantação;

10.4.3. Abrir e acompanhar os chamados de suporte técnico junto a CONTRATADA;

10.4.4. Acompanhar sempre que entender necessário, o(s) técnico(s) da CONTRATADA em suas visitas;

10.4.5. Informar ao fiscal do contrato qualquer irregularidade na execução do objeto ou descumprimento dos níveis de serviços contratados;

10.4.6. Assinar termos de aceite dos serviços executados.

10.5 O Fiscal do contrato ficará responsável por:

10.5.1. Conferir o atendimento dos níveis de serviços contratados;

10.5.2. Relatar, por escrito, com a devida comprovação, as eventuais irregularidades na prestação de serviços;

10.5.3. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por qualquer outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida;

10.5.4. Verificar a conformidade do faturamento do objeto contratado.

## 11. AVALIAÇÃO DO CUSTO

11.1 O custo médio estimado total da presente aquisição dos objetos é de **R\$ 866.925,00 (oitocentos e sessenta e seis mil novecentos e vinte e cinco reais)**;

11.2 Durante a fase de análise da viabilidade e realização de pesquisa mercadológica, na fase preliminar de planejamento, foram solicitadas propostas comerciais, realizadas pesquisas em contratos, atas de pregões e de registro de preços no Portal de Compras do Governo Federal, além de pesquisas em sites oficiais na Internet;

11.3 O custo médio estimado foi elaborado com base nos valores apurados na fase de pesquisa de preços, escolhidas por estarem em conformidade com o Ato Regulamentar nº 09/2015-GPGJ, em seu Art. 2º.

### QUADRO RESUMO DO CUSTO MÉDIO TOTAL ESTIMADO

SERVIÇOS					
Lote 1					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	Qtd.	Preço Unitário Médio (R\$)	Preço Total Médio (R\$)
1	Licença anual (12 meses) de acesso ao Google Workspace Business Starter (ou similar) – Serviços de acesso a solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico, compreendendo: correio eletrônico (e-mail); contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência; criação e publicação de portais/sites; disponibilização e transmissão de vídeos; armazenamento de arquivos.	Números de usuários – quantidade de acessos por 12 meses	2.000	323,58	647.160,00

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís-MA

Telefones: (98) 3219-1773



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

<b>2</b>	Licença anual (12 meses) de acesso ao Google Workspace Business Standard (ou similar) – Serviços de acesso a solução integrada de colaboração e comunicação corporativa baseada em nuvem, incluindo suporte técnico, compreendendo: correio eletrônico (e-mail); contatos e grupos de distribuição; calendário; comunicação instantânea; videoconferência, com recurso de gravação; criação e publicação de portais/sites; disponibilização e transmissão de vídeos; armazenamento de arquivos.	Números de usuários – quantidade de acessos por 12 meses	350	627,90	219.765,00
<b>CUSTO MÉDIO ESTIMADO TOTAL DO LOTE 1 (R\$)</b>					<b>866.925,00</b>

## 12. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

- 12.1 A Contratada emitirá, mensalmente, as notas fiscais referentes ao serviço de colaboração e comunicação baseado em plataforma de nuvem, para verificação e ateste dos fiscais, além das certidões de regularidade fiscal;
- 12.2 A Contratada deverá enviar as notas fiscais, bem como demais documentações, até o último dia útil do mês vigente, devido ao trâmite do processo administrativo interno para pagamento ter prazo de envio até o dia 05 (cinco) do mês subsequente;
- 12.3 O pagamento será realizado, mensalmente, sendo a Nota Fiscal/Fatura, devidamente liquidada (ATESTADA) pelo Setor (fiscais do contrato);
- 12.4 A verificação da disponibilidade dos serviços prestados (aferição dos níveis de serviços acordados) será analisada para o mês vigente com aplicação da glosa no mês subsequente, como desconto no próximo faturamento, sendo descrito na nota fiscal emitida.

## 13. CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DOS OBJETOS

- 13.1 Os objetos contidos no item 14 serão considerados aceitos somente após assinatura do termo de aceite da entrega das licenças, atendidas as especificações e condições exigidas neste Termo de Referência.

## 14. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 14.1 O critério de julgamento a ser adotado será o MENOR PREÇO GLOBAL, no qual todos os itens necessários para a correta e eficiente implantação e operacionalização da Solução Ofertada deverão ser dispostos, quantificados e precificados em lote específico, isto porque o Objeto é uma Solução de serviço/software onde cada item depende do outro, sendo específica para cada potencial proposta apresentada.

## 15. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

### 15.1 CARACTERÍSTICAS DOS OBJETOS

#### 15.1.1 Correio Eletrônico Corporativo (e-mail)

- 15.1.1.1 Os endereços eletrônicos das contas de e-mail deverão conter apenas o domínio da PGJMA (alias@mpma.mp.br ou qualquer domínio especificado pela PGJMA).



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.1.1.2 Deverá permitir operação *off-line* da caixa postal do usuário, incluindo a edição, leitura e comando de envio de mensagens quando não houver conexão ao serviço, sincronizando automaticamente quando a conexão for restabelecida.
- 14.1.1.3 Cada usuário poderá armazenar:
- 14.1.1.3.1 No mínimo, 30 GB (gigabytes) neste serviço, para o item 1 do lote 1; e,
- 14.1.1.3.2 No mínimo, 2 TB (terabytes) neste serviço, para o item 2 do lote 1.
- 14.1.1.4 A solução deve assegurar ao usuário a possibilidade de recuperação das mensagens apagadas pelo período mínimo de 30 dias, desde que não sejam removidas da lixeira pelo próprio usuário.
- 14.1.1.5 A solução deverá disponibilizar mecanismos de auditoria de uso do correio eletrônico, que permitam, no mínimo:
- analisar registros de acessos e rastrear mensagens;
  - gerar relatórios de auditoria;
  - analisar eletronicamente o fluxo e o conteúdo das mensagens das caixas postais dos usuários;
  - auditoria das atividades realizadas pela equipe de administração dos serviços.
- 14.1.1.6 O limite de tamanho de anexos a serem enviados ou recebidos em uma mensagem deverá ser de, no mínimo, 25 MB (megabytes).
- 14.1.1.7 Permitir a abertura simultânea de mais de uma caixa postal pelo mesmo usuário no mesmo computador ou dispositivo móvel.
- 14.1.1.8 Permitir o envio de mensagens para diferentes endereços eletrônicos associados a uma única caixa postal.
- 14.1.1.9 Permitir o envio de mensagens para área de trabalho temporária (fila de mensagens – spooling) quando o servidor de destino da mensagem estiver indisponível, para processamento em tempo futuro.
- 14.1.1.10 Verificar mensagens e anexos em tempo real, com programas de antivírus, antispam, *antiphishing*, *antispyware* e *antimalware* atualizados, antes da entrega e do envio das mensagens eletrônicas.
- 14.1.1.11 Proteção contra DHA (*Directory Harvest Attacks*) e DoS (*Denial of Service*).
- 14.1.1.12 Permitir filtros para anexos de mensagens, configuráveis pelo administrador, de modo a atender à Política de Segurança da Informação da PGJMA.
- 14.1.1.12.1 Os filtros devem possibilitar a categorização dos anexos e a limitação, no mínimo, por tamanho, nome e extensão.
- 14.1.1.13 Permitir a correspondência de padrões de expressão regular (regex), criação de regras sofisticadas e personalizadas de correspondência de dados/padrão.
- 14.1.1.14 Permitir o gerenciamento de regras de organização de mensagens pelo próprio usuário.
- 14.1.1.15 Permitir que a liberação de mensagens bloqueadas seja feita pelo próprio usuário, sem intervenção da área técnica.
- 14.1.1.16 Permitir o gerenciamento da lista de liberações e restrição de mensagens.
- 14.1.1.16.1 Permitir que o administrador cadastre listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio ou liberação automática de mensagens para todo o domínio.
- 14.1.1.16.2 Permitir que os usuários criem e importem listas de endereços de correio eletrônico e de domínios para bloqueio de mensagens em sua caixa postal.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

14.1.1.17 O correio eletrônico corporativo deverá suportar, no mínimo, os seguintes quantitativos:

- Cada usuário poderá enviar até 1.500 mensagens por dia, cada uma delas podendo ser endereçada a até 500 destinatários;
- Conta de serviço específico (robô) poderá enviar até 5.000 mensagens por dia, cada uma para apenas um destinatário externo;
- Usuários a serem indicados poderão enviar uma mensagem para todas as demais caixas postais cadastradas, pertencentes ao domínio da PGJMA;
- Cada usuário poderá enviar até 30 mensagens por minuto, (atingindo o limite, o excedente ficará em fila e será enviado automaticamente no momento seguinte).

#### 14.1.2 Contatos e Grupos de Distribuição

- 14.1.2.1 Prover agenda de contatos com no mínimo as seguintes informações: nome, sobrenome, endereço de email.
- 14.1.2.2 Prover agenda de contatos e, através da integração com OpenLDAP fornecida pela PGJMA, possibilitar no mínimo as seguintes informações: endereço, empresa, telefone/ramal, celular.
- 14.1.2.3 Permitir que o administrador crie e edite contatos e grupos de distribuição, sendo facultada a possibilidade de ocultá-los quando necessário.
- 14.1.2.4 Permitir ao administrador gerenciamento de usuários agrupados em perfis (Ex.: procuradores de justiça, promotores de justiça, diretores, servidores, todos, dentre outros).
- 14.1.2.5 Permitir que os usuários criem e editem contatos e grupos de distribuição em sua conta de e-mail, bem como a edição de suas propriedades.

#### 14.1.3 Calendário

- 14.1.3.1 Possuir calendário para agendamento de eventos pessoais (compromissos, reuniões, etc) e recursos corporativos (salas, equipamentos, projetores, dentre outros).
- 14.1.3.2 Permitir que os usuários compartilhem sua agenda (calendário) com outros usuários da PGJMA, com os seguintes privilégios:
- Somente leitura sem visualização dos compromissos (livre/ocupado);
  - Somente leitura com visualização dos compromissos;
  - Realizar alterações somente nos eventos agendados;
  - Controle total da agenda.
- 14.1.3.3 Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários da PGJMA.
- 14.1.3.4 Permitir os recebimentos de alertas (Pop-up e E-mail) dos eventos agendados;
- 14.1.3.5 Permitir anexar arquivos nos convites;
- 14.1.3.6 Permitir que os usuários deleguem o gerenciamento de sua agenda (calendário) para outros usuários da PGJMA.

#### 14.1.4 Comunicação Instantânea (bate-papo)



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.1.4.1 Fornecer serviço de envio de mensagens instantâneas entre usuários internos e usuários externos autorizados, utilizando a mesma plataforma.
- 14.1.4.2 Possuir lista de contatos integrada à solução, com sinalizador de conexão dos usuários aos serviços.
- 14.1.4.3 Possibilidade de conversão por voz e vídeo.
- 14.1.4.4 Deve permitir consultar os históricos de bate-papo desde que esteja habilitado pelo próprio usuário.
- 14.1.4.5 Permitir o envio de imagens através do comunicador.

#### 14.1.5 Videoconferência

- 14.1.5.1 Solução de videoconferência para reuniões online, devendo suportar a transmissão de áudio e vídeo simultaneamente, pessoa-a-pessoa e em grupo de, no mínimo, 50 sessões simultâneas. A solução deverá permitir os seguintes privilégios:
  - Deve permitir convites a usuários externos para realização de videoconferência desde que autorizado pelo administrador.
  - Deve possibilitar o compartilhamento de tela entre os participantes da videoconferência.
  - Os *Streams* de áudio e vídeo deverão ser criptografados.
  - Para o item 01 deverá permitir videochamadas para, no mínimo, 100 participantes;
  - Para o item 02 deverá permitir videochamadas para, no mínimo, 150 participantes além de contemplar o recurso de gravação de áudio/vídeo das vídeo chamadas realizadas.

#### 14.1.6 Criação e Publicação de Portais/Sites

- 14.1.6.1 Permitir a criação de portais/sites com a utilização de elementos como imagens, tabelas, vídeos e acesso a bancos de dados.
- 14.1.6.2 Permitir ao administrador o controle e o gerenciamento dos acessos dos usuários aos sites.
- 14.1.6.3 Permitir que os usuários criem e gerenciem seus sites, sem necessidade de conhecimento de linguagem de codificação.
- 14.1.6.4 Cada usuário poderá armazenar até 500 MB neste serviço, respeitada a utilização da sua cota total na solução.
- 14.1.6.5 Permitir o controle de acesso às páginas com granularidade por páginas.

#### 14.1.7 Disponibilização e Transmissão de Vídeos

- 14.1.7.1 Permitir que qualquer usuário, desde que autorizado pela PGJMA, disponibilize vídeos na intranet e internet.
- 14.1.7.2 Permitir que qualquer usuário, desde que autorizado pela PGJMA, realize a transmissão de vídeos em tempo real (ao vivo), pela intranet/internet.
  - 14.1.7.2.1 Permitir o acesso em tempo real, com ou sem autenticação, às transmissões de vídeos dos usuários, permitindo que terceiros possam acessar as mesmas a partir do site corporativo da PGJMA (transmissão de sessões do colégio e conselho de procuradores, cerimônias diversas, etc).



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.1.7.3 Possibilidade de utilização de câmeras de vídeo variadas, sem exigência de equipamentos específicos ou certificados.
- 14.1.7.4 Permitir diferentes taxas de transmissão no acesso aos vídeos.
- 14.1.7.5 Deve suportar pelo menos os seguintes formatos: MPEG, WMV, AVI, MOV.

14.1.8 Armazenamento de arquivos e colaboração

- 14.1.8.1 Permitir ao usuário compartilhe documentos e controle as permissões de acessos em suas pastas e arquivos armazenados na nuvem;
- 14.1.8.2 Suportar o armazenamento de arquivos de documentos nos padrões Microsoft Office e BR Office/LibreOffice;
- 14.1.8.3 Permitir a criação e edição on-line de documentos armazenados na nuvem;
- 14.1.8.4 Deve possuir opção de publicar os documentos na internet, para leitura, com verificação de controle de acesso.
- 14.1.8.5 Possibilitar a criação, colaboração de documentos, planilhas e apresentações com opção de simples visualização ou edição dos arquivos, possibilitando a edição simultânea por parte de 50 usuários, através do *browser*, permitindo a criação de discussões sobre o documento com o envio de notificações via e-mail sem a necessidade de instalar qualquer cliente nas máquinas.
- 14.1.8.6 Cada usuário poderá armazenar neste serviço conforme descrito no item 14.1.1.3.
- 14.1.8.7 Acesso individual a arquivos pessoais para usuários finais (fornece recursos de pesquisa intuitivos para usuários finais);
- 14.1.8.8 Permitir visualizar em tempo real as modificações dos documentos.
- 14.1.8.9 Possibilitar a pré-visualização dos documentos armazenados na nuvem.
- 14.1.8.10 Possibilidade de retenção dos documentos excluídos desde que mantidos na lixeira.
- 14.1.8.11 Permitir a transferência de propriedade dos documentos de uma conta para outra de forma administrativa.
- 14.1.8.12 Permitir utilizar bate-papo integrado nos documentos.
- 14.1.8.13 Permitir visualizar os históricos de revisões dos documentos e a reversão.
- 14.1.8.14 Acesso e edição de arquivos off-line:
  - 14.1.8.14.1 A solução deverá permitir a operação off-line dos arquivos dos usuários, incluindo sua edição e leitura quando não houver conexão com a internet, sincronizando automaticamente assim que a conexão for restabelecida. O acesso deverá ser feito através do Browser.
  - 14.1.8.14.2 A solução também deverá prover acesso off-line aos e-mails e agenda.
  - 14.1.8.14.3 A operação off-line não deverá exigir a instalação de software adicional.

14.1.9 Controle de dispositivos móveis

- 14.1.9.1 A solução deve permitir aos administradores do domínio aplicar políticas de segurança nos dispositivos móveis cadastros pela CONTRATANTE;
- 14.1.9.2 O controle de dispositivos móveis deverá atender os seguintes requisitos:



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.1.9.2.1 Permitir o controle granular das políticas de segurança a nível organizacional;
- 14.1.9.2.2 Habilitar ou desabilitar sincronismo dos dados;
- 14.1.9.2.3 Exigir aplicação das políticas de segurança;
- 14.1.9.2.4 Criar políticas de senhas específicas aos dispositivos móveis, definindo:
  - 14.1.9.2.4.1 Força da senha;
  - 14.1.9.2.4.2 Quantidade mínima de caracteres;
  - 14.1.9.2.4.3 Data de expiração da senha;
  - 14.1.9.2.4.4 Quantidade mínima de tentativas para bloqueio do dispositivo;
  - 14.1.9.2.4.5 Tempo para bloqueio da tela do dispositivo;
  - 14.1.9.2.4.6 Quantidade de tentativas inválidas para apagar o dispositivo;
  - 14.1.9.2.4.7 Habilitar ou desabilitar criptografia no dispositivo;
  - 14.1.9.2.4.8 Habilitar ou desabilitar o uso da câmera do dispositivo.
- 14.1.9.3 A plataforma deverá possibilitar a geração de relatórios referentes aos dispositivos móveis cadastrados no domínio, com as seguintes variáveis:
  - 14.1.9.3.1 Número de dispositivos móveis ativos;
  - 14.1.9.3.2 Número de dispositivos móveis por tipo;
  - 14.1.9.3.3 Número de dispositivos móveis por SO;
- 14.1.9.4 Integração com sistemas legados do CONTRATANTE:
  - 14.1.9.4.1 A CONTRATADA deve disponibilizar APIs que permitam a integração dos sistemas legados com a plataforma em nuvem;
  - 14.1.9.4.2 Toda e qualquer integração com o legado deverá ser realizada através de Web Services, sem a necessidade de instalação de softwares locais;
  - 14.1.9.5 A CONTRATADA deve disponibilizar um conjunto de APIs que possibilitem a interação entre os serviços disponibilizados pela plataforma (usuários, apelidos, listas de distribuição, recursos corporativos, relatórios, auditoria, contatos pessoais e globais, calendários, tarefas, e-mails, documentos e sites) através do protocolo REST, criptografados, sem a necessidade de serviços localmente instalados;
  - 14.1.9.6 As APIs devem permitir a configuração dos serviços disponibilizados;
  - 14.1.9.7 A solução deve permitir autenticação e autorização via protocolo OAuth2;
  - 14.1.9.8 A solução deve permitir integração com os protocolos OpenID e SAMLv2;
  - 14.1.9.9 A plataforma deverá disponibilizar um mercado de aplicações fornecidas por terceiros para extensão das funcionalidades;
  - 14.1.9.10 A plataforma deverá contemplar uma solução de scripts, criados e executados em nuvem, permitindo a criação de fluxos de trabalho, automatização de tarefas, Web Services e aplicações, integrando diferentes serviços da plataforma.
- 14.1.10 Área de Armazenamento Corporativo
  - 14.1.10.1 Permitir a criação de áreas de armazenamento corporativo, sendo que os arquivos armazenados não serão atrelados à quota do usuário;
  - 14.1.10.2 Cada área de armazenamento deverá comportar até 400.000 arquivos.

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís-MA

Telefones: (98) 3219-1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.1.10.3 Cada área de armazenamento deverá possuir quota ilimitada de armazenamento.
- 14.1.10.4 Possuir diferentes níveis de permissionamento sendo no mínimo:
  - 14.1.10.4.1 Gestor Total: Possuindo permissão total nos arquivos e permissão para administrar o acesso dos demais usuários
  - 14.1.10.4.2 Gestor de Conteúdo: possuir permissão total nos arquivos
  - 14.1.10.4.3 Editor: permissão para criar novos arquivos, editar e ler os existentes, porém não será permitido excluir qualquer conteúdo.
  - 14.1.10.4.4 Leitor: permissão de apenas leitura nos arquivos
- 14.1.10.5 Os eventos de criação, alteração e exclusão de qualquer arquivo deverá ser registrado em logs onde somente o Administrador ou usuários por ele autorizados terão acesso.
- 14.1.10.6 Tais logs deverão registrar no mínimo:
  - 14.1.10.6.1 Nome do Evento: Criação, Exclusão ou alteração de arquivo ou pasta.
  - 14.1.10.6.2 Identificação do Arquivo: contendo no mínimo, extensão do arquivo, nome e se existir uma identificação única do arquivo.
  - 14.1.10.6.3 Usuário: identificação única do usuário autor do evento.
  - 14.1.10.6.4 Data e hora.

#### 14.1.11 Formulários de Pesquisa

- 14.1.11.1 Permitir ao usuário a criação de formulários de pesquisa ou avaliações com questionários personalizados.
- 14.1.11.2 Possibilite a criação dos formulários, com opção de edição simultânea por parte de até 50 usuários, através do browser, sem a necessidade de instalar qualquer cliente nas máquinas.
- 14.1.11.3 Possibilitar a criação de questões com no mínimo os tipos de inserção:
  - 14.1.11.3.1 Resposta curta;
  - 14.1.11.3.2 Resposta Longa ou Parágrafo;
  - 14.1.11.3.3 Múltipla escolha;
  - 14.1.11.3.4 Caixas de seleção;
  - 14.1.11.3.5 Menu suspenso;
  - 14.1.11.3.6 Escala linear;
  - 14.1.11.3.7 Grade de múltipla escolha;
  - 14.1.11.3.8 Data;
  - 14.1.11.3.9 Horário.
- 14.1.11.4 Possuir recurso de inclusão de imagens, vídeos e quebra de seção;
- 14.1.11.5 As informações coletadas deverão ser inseridas em planilhas eletrônicas da própria solução automaticamente.
- 14.1.11.6 Na interface de edição do formulário de pesquisa deverão ser exibidos gráficos e informações sumarizadas das respostas enviadas através do formulário;
- 14.1.11.7 Possuir opção de restringir o acesso aos formulários publicados a usuários da CLIENTE ou liberar o acesso sem a necessidade de login, tornando seu acesso público;

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís-MA

Telefones: (98) 3219-1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.1.11.8 Quando o acesso aos formulários publicados for restrito aos usuários da CLIENTE deverá ser possível a coleta automática do usuário logado;
- 14.1.11.9 Possibilidade de realizar avaliações automáticas,
- 14.1.11.9.1 Determinando alternativas corretas e incorretas para perguntas de múltipla escolha, com caixas de seleção ou com opções em menu suspenso;
- 14.1.11.9.2 O resultado deverá ser exibido ao término do preenchimento do formulário;
- 14.1.11.9.3 O resultado também deverá ser enviado por e-mail para o usuário.

14.1.12 Armazenamento e descoberta

- 14.1.12.1 A solução deverá ser baseada em Web, não sendo necessário realizar nenhuma instalação ou manutenção de software.
- 14.1.12.2 O acesso à interface da ferramenta de armazenamento e descoberta será acessível por uma URL específica, e deverá estar disponível somente para usuários previamente autorizados pelos Administradores.
- 14.1.12.3 A solução deverá permitir, reter, arquivar, pesquisar e exportar as mensagens de e-mail e bate-papo de acordo com as necessidades de conformidade e descoberta eletrônica e também deverá permitir que pesquise e exporte os arquivos da sua organização que estão armazenados na Nuvem.
- 14.1.12.4 A solução deverá oferecer os seguintes serviços de descoberta eletrônica:
- 14.1.12.4.1 Arquivamento de e-mails e bate-papos: deverá permitir a definição de regras de retenção para controlar por quanto tempo as mensagens de e-mail e os bate-papos gravados são retidos mesmo que removidos das caixas de e-mail de usuários e excluídos dos sistemas da CONTRATADA.
- 14.1.12.4.2 Guardas de documentos: deverá permitir a definição de guardas de documentos para usuários para preservar todos os e-mails e bate-papos gravados permanentemente com o objetivo de atender às obrigações legais ou outras exigências de retenção. Permitindo também definir guardas de documentos para todo o conteúdo na conta de um usuário ou reter conteúdo específico com base em datas e termos.
- 14.1.12.4.3 Pesquisa de arquivos no Repositório de documentos na Nuvem: deverá permitir pesquisar as contas do repositório de documentos na Nuvem no seu domínio por usuário, unidade organizacional, data ou palavra-chave. Os resultados de pesquisa deverão incluir tipos de arquivos da CONTRATADA, além de tipos de arquivos que não são da CONTRATADA, como PDF, DOCX e JPG.
- 14.1.12.4.4 Pesquisa de e-mails e bate-papos: deverá permitir pesquisar e-mails no domínio, chats com o histórico ativado e bate-papos gravados por conta de usuário, data ou palavra-chave. A solução da CONTRATADA deverá ser compatível com pesquisa booleana, pesquisa específica do e-mail e operadores curinga.
- 14.1.12.4.5 Exportação: A solução deverá permitir exportar e-mails, chats gravados e arquivos específicos do repositório de documentos na Nuvem para formatos padrão para processamento e análise adicionais.
- 14.1.12.4.6 Relatórios de auditoria: A solução deverá fornecer detalhes sobre ações executadas pelos usuários durante um período de tempo especificado. Os usuários são as pessoas que têm privilégios para fazer login na ferramenta de Auditoria e executar ações, tais como; definir regras de retenção ou pesquisar casos.
- 14.1.12.5 Deverá permitir executar e exportar as auditorias como arquivos CSV. Esses arquivos podem ser visualizados em qualquer visualizador de planilhas, incluindo o Editor de planilhas da CONTRATADA.
- 14.1.12.6 A tabela a seguir mostra os tipos de dados que devem ser arquivados pela CONTRATADA:

Produtos/Serviços	Reter	Colocar em retenção	Pesquisar e exportar
-------------------	-------	---------------------	----------------------



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

E-mail	Sim	Sim	Sim
Mensagem Instantânea	Sim	Sim	Sim
Repositório de Documentos em Nuvem	Não	Não	Sim

14.1.12.7 E-mail: A solução deverá ser totalmente integrada ao e-mail, permitindo as pesquisas na solução de arquivamento e descoberta, considerando que:

14.1.12.7.1 As mensagens ficam disponíveis na solução da CONTRATADA assim que são recebidas ou enviada

14.1.12.7.2 O primeiro 1 MB de cada mensagem e os anexos dela, deverá ser equivalente a cerca de 250 páginas, e ser imediatamente pesquisáveis na solução de arquivamento e descoberta.

14.1.12.8 Anexos: Os arquivos compatíveis de anexos baseados em texto (arquivos com extensões .pdf, .xlsx e .docx) deverão ser indexados para pesquisa.

14.1.12.9 Mensagens Instantâneas: A solução deverá ser totalmente compatível com bate-papos que ocorrem na ferramenta da CONTRATADA permitindo, reter, pesquisar e colocar em retenção, considerando os cenários abaixo:

14.1.12.9.1 A solução deverá arquivar todos os bate-papos que ocorrem no e-mail, na rede social e em aplicativos para dispositivos móveis quando o histórico está ativado.

14.1.12.10 Permitindo que ao exportar uma mensagem do bate-papo, toda a conversa é incluída quando é feito download do arquivo de exportação.

14.1.12.11 Repositório de documentos na Nuvem: A solução deverá permitir que seja pesquisado as contas do repositório de arquivos na Nuvem no seu domínio por usuário, unidade organizacional, data ou palavra-chave. Os resultados da pesquisa incluem tipos de arquivos da CONTRATADA, além de tipos de arquivos, como PDF, DOCX e JPG.

14.1.12.12 Deverá ser possível pesquisar textos no mínimo nos seguintes tipos de arquivo:

Microsoft Word, Excel e PowerPoint

.pdf

.html

.txt

.rtf

OpenOffice™ XML

Wireless Application Protocol (.wap)

Wireless Markup Language (.wml)

14.1.12.13 Além das características citadas acima a solução deverá registrar todas as ações executadas dentro da ferramenta de arquivamento e descoberta.

14.1.12.14 As ações registradas em auditorias não podem ser excluídas ou truncadas pela CONTRATADA nem por qualquer administrador da CONTRATANTE durante a vigência contratual. Caso a CONTRATANTE rescinda o contrato, os dados da auditoria deverão ficar disponíveis por até **30 (trinta) dias úteis** a contar do cancelamento.

#### 14.1.13 Integração com sistemas legados do CONTRATANTE



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.1.13.1 A CONTRATADA deve disponibilizar APIs que permitam a integração dos sistemas legados com a plataforma em nuvem;
- 14.1.13.2 Toda e qualquer integração com o legado deverá ser realizada através de Web Services, sem a necessidade de instalação de softwares locais;
- 14.1.13.3 A CONTRATADA deve disponibilizar um conjunto de APIs que possibilitem a interação entre os serviços disponibilizados pela plataforma (usuários, apelidos, listas de distribuição, recursos corporativos, relatórios, auditoria, contatos pessoais e globais, calendários, tarefas, e-mails, documentos e sites) através do protocolo REST, criptografados, sem a necessidade de serviços localmente instalados;
- 14.1.13.4 As APIs devem permitir a configuração dos serviços disponibilizados;
- 14.1.13.5 A solução deve permitir autenticação e autorização via protocolo OAuth2;
- 14.1.13.6 A solução deve permitir integração com os protocolos OpenID e SAMLv2;
- 14.1.13.7 A plataforma deverá disponibilizar um mercado de aplicações fornecidas por terceiros para extensão das funcionalidades;
- 14.1.13.8 A plataforma deverá contemplar uma solução de scripts, criados e executados em nuvem, permitindo a criação de fluxos de trabalho, automatização de tarefas, Web Services e aplicações, integrando diferentes serviços da plataforma.

## 15 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 15.1 Serão aplicados os seguintes critérios de avaliação dos níveis de serviço prestado pela CONTRATADA:
- 15.1.1 Até 2 horas mensais (0,3% de indisponibilidade): sem aplicação de desconto no pagamento mensal.
- 15.1.2 Acima de 2 horas até 4 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 10% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal;
- 15.1.3 Acima de 4 horas mensais de indisponibilidade: desconto de 15% sobre o valor total da mensalidade, a ser aplicado como desconto no pagamento mensal, sem prejuízo da sanção administrativa prevista no item 9.14;
- 15.1.4 Para cômputo da indisponibilidade mensal serão consideradas todas as interrupções do serviço originadas pela CONTRATADA, incluindo as paradas programadas.

## 16 CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO

- 16.1 O pagamento relativo ao item 11 – Lote 1 - itens 1 e 2 serão realizados mensalmente, com base no número total de usuários (licenças) contratados;
- 16.2 Além das retenções legais, serão automaticamente descontados dos valores faturados os percentuais decorrentes da aplicação dos critérios de níveis de serviço (SLAs).

## 17 PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRICÇÕES

- 17.1 A empresa CONTRATADA e o fabricante da solução obrigam-se a manter sigilo acerca das informações obtidas e geradas no decorrer do contrato, mediante assinatura de Termos de Compromisso, Sigilo, Ciência e demais termos em conformidade com a política de Segurança da Informação da Instituição e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme modelos anexos.





ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**ANEXO A**

**TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO**

O Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA, sediado em Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau, São Luís - MA, 65076-820, CNPJ n.º 05.483.912/0001-85, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a , sediada em , CNPJ n.º , doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís–MA

Telefones: (98) 3219-1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem as Leis 12.527, de 18/11/2011, e 13.709, de 14/08/2018 (LGPD), e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

## **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

## **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

## **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís–MA

Telefones: (98) 3219–1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I** – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II** – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III** – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes obrigam-se a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA obriga-se a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA obriga-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.



### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irreatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

## **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

“2021 – O Ministério Público do Maranhão na defesa dos direitos humanos e da efetividade das políticas públicas.”

Avenida Professor Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau – CEP: 65076-820 – São Luís-MA

Telefones: (98) 3219-1773



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

### **Cláusula Nona – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro de São Luís - MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

São Luis - MA, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO B

**TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)**

Eu, **NOME\_PESSOA**, matrícula nº XXXX, Função, Terceirizada da Empresa \_\_\_\_\_, contratada para prestação de serviços à Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI, objeto do Contrato n. XX/20XX, brasileira, CPF: \_\_\_\_\_, RG: \_\_\_\_\_, filho(a) de \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_, endereço: \_\_\_\_\_ Cidade, (Sigla Estado), perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas a **assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição e das investigações que nela se realizem**, nos termos das Leis nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e 13.709 (LGPD), de 14 de agosto de 2018, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos artigos constantes na SEÇÃO VIII, do Decreto nº 7.845, 14 de novembro de 2012 e do Artigo 9º, § 1 da Resolução nº 156/2016 CNMP.

Desta forma, me comprometo a:

- a. preservar e não divulgar as informações classificadas ou com restrição de acesso de que tenha conhecimento, conforme credenciamento e de acordo com a legislação vigente;
- b. ter responsabilidade em relação aos procedimentos de segurança repassados pelo Ministério Público do Maranhão, garantindo o sigilo, a inviolabilidade, a integridade, a autenticidade e disponibilidade da informação classificada ou com restrição de acesso;
- c. não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
- d. não copiar ou reproduzir, exceto se autorizado, por qualquer meio ou modo informações classificadas ou com restrição de acesso; e
- e. adotar procedimentos de segurança adequados, no âmbito das atividades sob meu controle, para a manutenção do sigilo das informações classificadas ou com restrição de acesso e das áreas e instalações que, por sua utilização ou finalidade, demandarem proteção.

E por estar de acordo com o presente Termo, o assino.



ESTADO DO MARANHÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

(local e data)

---

NOME\_PESSOA (CPF: )