

Estudo Técnico Preliminar 3/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 003/2025

2. Descrição da necessidade

Contratação de serviços especializados em tecnologia da informação e comunicação (TIC), especificamente na área de correio eletrônico, utilizando uma infraestrutura de computação em nuvem.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Bruno Gomes da Silva

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

O SerproMAil consiste em uma solução de e-mail e colaboração com plataforma integrada.

O correio eletrônico na nuvem é um exemplo de SaaS, Software como Serviço e pode ser oferecido a partir da virtualização da infraestrutura com provimento escalável e gestão automática, minimizando esforços e garantindo o compartilhamento de recursos entre os órgãos da esfera governamental.

É uma arquitetura orientada ao serviço, disponibilizando soluções por meio da Internet, proporcionando mobilidade às comunicações e possibilitando o aumento ou redução do número de contas de forma dinâmica de acordo com as necessidades específicas de cada cliente. O uso de um navegador de internet possibilita a conexão a um servidor de e-mail, cujas funcionalidades são replicadas em uma arquitetura de nuvem, não exigindo mais servidores dedicados em infraestrutura própria, não sendo portanto, de responsabilidade do cliente, aquisição de Hardware e do Software no modelo tradicional.

O SERPRO disponibiliza o provimento do serviço de correio eletrônico, no Centro de Dados do SERPRO e o compartilhamento de recursos computacionais possibilitará uma redução significativa dos custos do Governo Federal, considerando o somatório de todo custo envolvido com a produção do serviço de órgão da Administração Pública Federal, assim como, permitirá ofertar preços do serviço compatível com seu orçamento.

O SerproMail, que utiliza o Zimbra Collaboration, é uma solução de mensagens e colaboração de código aberto que inclui sistema de email completo, catálogo de endereços, calendário, compartilhamento de arquivos e tarefas e pode ser acessado a partir de interface Web, MS Outlook, Mozilla Thunderbird e outros clientes de email baseados em padrões e dispositivos móveis. Essa aplicação, por fazer uso de serviços de computação em nuvem, é dotada de

arquitetura tecnológica robusta para suportar o crescimento da demanda e se adaptar às mudanças de negócio com rapidez e custos adequados, com toda sua infraestrutura instalada em solo brasileiro, submetida à legislação do país e seguindo políticas rígidas de segurança. Isso assegura a auditabilidade, a veracidade, a confiabilidade e confidencialidade das informações trafegadas e armazenadas.

5. Levantamento de Mercado

O levantamento de mercado aponta que a Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO é uma pessoa jurídica de direito público interno que integra a Administração Pública e que foi criada para esse fim específico. Ademais, o preço contratado deverá ser compatível com o praticado no mercado.

Considerando que o serviço "SERPROMAIL" é exclusivo da empresa SERPRO, incluindo seus subprodutos e configurações, a comparação viável somente pode ser realizada entre contratações do mesmo produto por outras entidades.

Nesse sentido, consta nos autos, pesquisa no Portal Banco de Preços, Relatório de Cotação: PA 003/2025 - TIC denominado "SERPROMAIL" que consiste no acesso on-line ao serviço de correio eletrônico, com infraestrutura de computação em nuvem.

6. Descrição da solução como um todo

Execução do Serviço

Diante da contratação do referido serviço, o DEMANDANTE deverá informar ao SERPRO o número de caixas de correio eletrônico que o órgão DEMANDANTE contratará.

O serviço está disponível nas funcionalidades Básico, Intermediário e Avançado, conforme descrição no quadro:

Funcionalidades	Básico	Intermediário	Avançado
E-mail	X	X	X
IMAP e Webmail	X	X	X
Antispam	X	X	X
Contatos	X	X	X
Acesso Mobile	X	X	X
Backup	X	X	X
Calendário		X	X
Tarefas		X	X
Assinatura Digital		X	X
Criptografia		X	X
Calendários colaborativos		X	X
Documentos colaborativos		X	X
Busca em anexos		X	X
Busca Avançada			X
Zimbra Mobile			X
Conector para Outlook			X
Armazenamento	1 GB	2 GB	5 GB

No presente caso, a contratação será da funcionalidade **Avançada**, conforme consta no D.O.D. nº 002/2025.

Por padrão a administração do serviço é feita pelo DEMANDANTE (Core-SP). O SERPRO é responsável pelos treinamentos ao DEMANDANTE no uso e na administração das caixas postais.

Fornecimento do SerproMail

Existem duas opções de configurações para o fornecimento do SerproMail, sendo:

- A primeira contempla a administração e gestão do serviço por equipes do PROPONENTE. Nesta opção, será disponibilizada (por meio de consultoria) equipe especializada para promover a migração do serviço de Correio Eletrônico para aNuvem do SERPRO garantindo a disponibilidade e a integridade das caixas postais já existentes.
- A segunda opção se refere à administração e gestão sendo realizada pelo próprio DEMANDANTE, possibilitando o fornecimento dos recursos envolvidos no Correio Eletrônico em Nuvem, para que os próprios órgãos façam a administração do seu Correio Eletrônico. Para essa escolha, o DEMANDANTE deve ter disponibilidade de profissionais especializados para atividade de TI, para produção e gestão de ferramentas.

Acesso ao SerproMail

A disponibilidade do acesso ao SerproMail dar-se-á após o cadastramento/habilitação dos usuários e validação da configuração da segurança lógica pelo PROPONENTE, com suporte restrito aos protocolos de acesso. Como o SerproMail pode ser acessado por meio de Desktop de e-mail (Mozilla Thunderbird, MS Outlook e outros), a definição de uso e suporte a essas soluções é da responsabilidade do DEMANDANTE (Core-SP).

Serviços Adicionais

O SerproMail além dos serviços básicos objeto deste contrato, disponibiliza serviços adicionais, sendo facultado ao DEMANDANTE a definição da sua utilização, conforme a seguir:

Administração Delegada

Consiste na contratação do PROPONENTE para realizar o atendimento ao DEMANDANTE e usuários da solução SerproMail na qual serão atendidos e registrados todos os acionamentos recebidos, compreendendo a administração das caixas de e-mail: criação, exclusão, ampliação da capacidade de armazenamento, mudança de nome da caixa postal, alteração de senha e recuperação de mensagens apagadas. Na administração do Correio Eletrônico, estão contemplados os seguintes serviços:

- Disponibilização dos serviços, com as funcionalidades e formas de acesso através da interface WEB ou disponibilização da configuração a ser utilizada pelo DEMANDANTE, ficando este a cargo do próprio contratante do serviço;
 - Autenticação dos usuários;
 - Armazenamento das caixas postais, e-mails, agendamentos e contatos;
 - Administração do ambiente, das bases de contas e dos dados de usuários;
 - Segurança do ambiente e serviços, contemplando controles de acesso físicos e lógicos e filtros contra malwares e spams;
 - Interação com soluções de correio externas;
 - Atendimento e orientação a usuários do SerproMail (Esse serviço compreende o atendimento para tratamento de dúvidas e a orientação aos usuários nas funcionalidades e na utilização do SerproMail).
- 2.5.2 Ferramenta Talk Funcionalidade que provê um ambiente de Conferência Web entre diversos participantes, com a possibilidade de convidar participantes externos, que não façam uso do SerproMail.

Esta funcionalidade provê os recursos de apresentação de mídias (ex: PDF, ODT, PPT, PPS, JPG e outros), bate-papo, compartilhamento de tela e transmissão de áudio e vídeo.

A conferência é controlada por um usuário moderador, que gerencia os recursos disponíveis e o uso adequado da imagem e da voz dos participantes.

Para melhor uso dos recursos deste serviço os participantes devem ter uma WebCam, microfone e alto-falante (ou fone de ouvido).

Armazenamento Adicional

Consiste na contratação de espaço adicional a ser utilizado exclusivamente para expandir o tamanho de caixas de correio. A distribuição do espaço adicional nas cotas das caixas dos usuários (nas quais se deseja ampliar o tamanho) é de responsabilidade do DEMANDANTE, que poderá repassar a execução ao PROPONENTE, caso tenha contratado o serviço de Administração.

Guarda Por Tempo

Consiste no armazenamento dos dados por período superior ao marco civil da internet, que define o armazenamento por 6 (seis) meses.

Serviços Suplementares

Os serviços a seguir relacionados são suplementares ao objeto deste anexo e deverão ser prestados por meio de consultoria técnica, a critério e necessidade do DEMANDANTE.

Serviços de Migração de Dados

Consiste na migração de caixas postais, pastas particulares, agenda e catálogo de endereços para o SerproMail, sendo para sua contratação, necessário avaliação da equipe técnica para cada caso.

Instalação, distribuição e configuração de aplicativos

Consiste na execução direta nas estações de trabalho ou outros dispositivos do DEMANDANTE.

Serviço de Capacitação

Esse serviço compreende 2 (duas) modalidades, uma para capacitação de administradores do sistema e outra para capacitação de usuários para uso das funcionalidades do SerproMail.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O quantitativo estimado é de 150 (cento e cinquenta) licenças (caixa de e-mail) - Correio Serpromail – Caixa Avançada (5GB) com licença.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 27.900,00

O valor estimado da contratação fundamenta-se no Relatório emitido pelo sistema Banco de Preços: Relatório de Cotação: PA 003/2025 - TIC denominado "SERPROMAIL" que consiste no acesso on-line ao serviço de correio eletrônico, com infraestrutura de computação em nuvem.

Em conformidade com a Instrução Normativa Nº 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O serviço TIC denominado "SERPROMAIL" é essencial para a operação eficiente e segura das atividades de correio eletrônico da nossa organização, utilizando uma infraestrutura de computação em nuvem. Este serviço deve ser fornecido de forma contínua e centralizada por uma única contratada para garantir a eficácia e a integridade dos serviços prestados.

Razões para Não Parcelar a Contratação

Uniformidade de Serviço: Ao centralizar o serviço em uma única contratada, garantimos que todos os usuários desfrutem da mesma qualidade e funcionalidade, evitando discrepâncias que possam surgir da utilização de diferentes fornecedores.

Assegura-se que todas as atualizações e melhorias sejam implementadas de forma uniforme, garantindo que todos os usuários tenham acesso às mesmas funcionalidades e níveis de serviço.

Integração e Compatibilidade: Um único fornecedor pode garantir uma integração perfeita do serviço de correio eletrônico com o resto da infraestrutura de TI da organização, o que é fundamental para manter a eficiência operacional.

A compatibilidade entre diferentes sistemas e plataformas é mais facilmente gerida quando há um único ponto de responsabilidade.

Segurança e Conformidade: A gestão centralizada dos serviços de correio eletrônico fortalece a segurança dos dados, pois reduz os pontos de contato e possíveis vulnerabilidades associadas ao uso de múltiplos fornecedores.

Um único fornecedor facilita o cumprimento das normas e regulamentações de segurança e proteção de dados, garantindo que todas as práticas estão alinhadas com as exigências legais e de mercado.

Eficiência Operacional: A coordenação de operações e manutenção é mais direta e eficiente com um único fornecedor, reduzindo o tempo de resposta e resolução de problemas.

A administração de contratos e comunicação com fornecedores é simplificada, permitindo uma melhor gestão dos recursos e foco nas atividades principais da organização.

Economia de Escala: Ao consolidar o serviço com um único fornecedor, a organização pode negociar melhores condições contratuais, aproveitando economias de escala que poderiam ser perdidas em um cenário de múltiplos contratos.

Conclusão

A decisão de não parcelar a contratação do serviço TIC "SERPROMAIL" é estratégica para garantir a qualidade, segurança e eficiência das operações de correio eletrônico da organização. Este enfoque centralizado não apenas assegura a continuidade e a integridade dos serviços, mas também otimiza a gestão de recursos e o retorno sobre o investimento. Portanto, a contratação contínua e unificada é fundamental para atender às necessidades operacionais e estratégicas da organização.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não existem contratações correlatas e/ou interdependentes.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

É fundamental destacar a importância do alinhamento entre a contratação e o planejamento da administração, sendo que a demanda consta no PCA de 2025, disponível no link: <https://pncp.gov.br/app/pca/60746179000152/2025>. Esse alinhamento é essencial para assegurar a eficiência, transparência e eficácia na gestão dos recursos públicos, garantindo que as contratações realizadas estejam em conformidade com as prioridades e objetivos estabelecidos pelo Conselho.

Ademais, consta o D.F.D. nº: 047/2024 – PCA 2025 e o

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Trecho extraído do D.O.D. nº 002/2025:

3 – Justificativa da necessidade de contratação.

O Core-SP - Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo, é uma autarquia federal fiscalizadora do exercício profissional, criada pela Lei nº 4.886/65. Trata-se de um órgão consultivo, orientador, disciplinador e fiscalizador do exercício da profissão de representante comercial nesse Estado.

O Core-SP é uma entidade dotada de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira e não recebe nenhuma subvenção do governo federal, tendo todo seu recurso alicerçado nos tributos pagos pelos representantes comerciais.

Conforme acima exposto, para que nossas atividades finalísticas sejam bem cumpridas, faz-se necessária a complementação com atividades meio, ou seja, aquelas que possibilitam e criam condições favoráveis para o funcionamento da Entidade.

As atribuições das atividades do Core-SP envolvem a plena comunicação, essencial para a execução de suas funções de fiscalização e orientação dos representantes comerciais. A comunicação eficaz garante que todas as partes interessadas, incluindo representantes comerciais, fornecedores e parceiros, estejam bem informadas e alinhadas com as diretrizes e regulamentações do Conselho. Isso é fundamental para manter a transparência e a confiança nas operações do Core-SP, além de facilitar a resolução de problemas e a implementação de melhorias contínuas.

O e-mail é uma das principais formas de comunicação institucional, servindo como um canal direto e formal entre o Core-SP, os representantes comerciais, fornecedores e parceiros. Através do e-mail, é possível enviar e receber informações importantes, como atualizações de políticas, convites para eventos, relatórios e outras comunicações essenciais. A utilização do e-mail como ferramenta de comunicação institucional permite uma troca de informações rápida e eficiente, essencial para a agilidade e eficácia das operações do Core-SP.

É importante que o e-mail seja uma ferramenta estável, com diversas possibilidades de configuração, para atender às necessidades específicas de comunicação do Core-SP. A estabilidade garante que as mensagens sejam enviadas e recebidas sem interrupções, enquanto as opções de configuração permitem personalizar o serviço para melhor atender às necessidades de segurança, armazenamento e gerenciamento de dados. Isso inclui a capacidade de criar listas de distribuição, configurar respostas automáticas e gerenciar cotas de armazenamento, entre outras funcionalidades.

Manter um servidor de e-mail local exige equipe especializada e hardware e redes compatíveis para esta finalidade. A administração de um servidor de e-mail envolve a manutenção contínua de hardware, a atualização de software e a implementação de medidas de segurança para proteger contra ameaças cibernéticas. Além disso, é necessário contar com uma equipe técnica qualificada para gerenciar e solucionar problemas que possam surgir, o que pode representar um custo significativo para a organização.

O Core-SP possui hoje em vigência um contrato de prestação de serviço de e-mail com o SERPRO, uma empresa pública reconhecida pela sua expertise em soluções tecnológicas para o setor público. Este contrato tem se mostrado benéfico e satisfatório, proporcionando um serviço de e-mail confiável e seguro, que atende às necessidades de comunicação do Core-SP. A parceria com o SERPRO garante que o Core-SP tenha acesso a tecnologias avançadas e suporte técnico especializado, sem a necessidade de investir em infraestrutura própria.

O SERPROMAIL hoje apresenta todas as principais ferramentas necessárias para o bom andamento da comunicação institucional, como listas de e-mails, apelidos, gerenciamento de

cotas, ferramenta de DLP (Data Loss Prevention) e anti-spam eficientes. Essas funcionalidades são essenciais para garantir a segurança e a eficiência das comunicações, protegendo contra perda de dados e ataques cibernéticos, além de facilitar a gestão de grandes volumes de e-mails e a organização das comunicações internas e externas.

A continuidade dos serviços garante que não haja necessidades de treinamento ou adaptação da equipe a novos processos. Manter o mesmo serviço de e-mail evita interrupções nas operações e permite que a equipe continue utilizando as ferramentas e processos com os quais já estão familiarizados. Isso é particularmente importante em um ambiente onde a comunicação rápida e eficiente é crucial para o desempenho das atividades diárias.

A troca do servidor de e-mail exigiria uma readequação das configurações de chaves de segurança como DKIM, SPF e DMARC. Essas configurações são essenciais para garantir a autenticidade e a segurança das comunicações por e-mail, protegendo contra fraudes e ataques de phishing. A reconfiguração dessas chaves pode ser um processo complexo e demorado, que poderia causar interrupções nas comunicações e aumentar o risco de vulnerabilidades durante a transição caso haja uma má configuração.

Sendo assim, é interessante realizar a contratação do serviço através de uma empresa pública para agilizar o processo de contratação e garantir a continuidade dos serviços do TIC. A parceria com uma empresa pública como o SERPRO não só facilita o processo de contratação, devido à sua experiência e infraestrutura já estabelecida, mas também assegura que o Core-SP continue a receber um serviço de alta qualidade, essencial para a manutenção de suas operações de comunicação.

13. Providências a serem Adotadas

- DOD com parecer técnico favorável;
- Elaborar o Termo de Referência; e
- Formalizar o processo de contratação via contratação direta.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há impactos ambientais significativos associados à contratação de serviços de correio eletrônico.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Declaro viável considerando a justificativa exposta no item 12. **Benefícios a serem alcançados com a contratação.**

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Requisitante

BRUNO GOMES DA SILVA

Chefe de Suporte Técnico

Despacho: Planejamento

MAIKE ANDRE MARQUES

Assessor Técnico de Licitações