

RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

A ETICE, que tem como missão ser um instrumento de fortalecimento da governança e da cidadania, por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tem por competência

- Prestar serviços de suporte técnico e de gestão da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para todos os órgãos da Administração Direta e Indireta do Governo do Estado do Ceará;
- Desenvolver novos sistemas de informação no âmbito do Governo e para o cidadão;
- Executar o planejamento estratégico participativo de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Governo;
- Coordenar de forma articulada e integrada as ações de Governo Eletrônico com o objetivo de fomentar e viabilizar a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), pelos Órgãos e Entidades estaduais e, em particular, da Internet, incluindo serviços em nuvem, na agilização dos processos administrativos internos, na obtenção de maior transparência das ações do Governo e na universalização e melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- Realizar a gestão estratégica de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), da Administração Pública Estadual, executando as políticas de TIC, definindo normas e padrões a serem observados pelos Órgãos e Entidades estaduais, visando assegurar compatibilidade e qualidade das informações geradas para subsidiar a tomada de decisões;
- Realizar estudo e identificação de soluções estratégicas e estruturantes de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observando sempre o melhor custo/benefício para sua implantação e operação continuada;
- Prestar, à pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de interesse do Governo Estadual do Ceará;
- Executar, mediante acordo de cooperação, convênios ou contratos, serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para Órgãos ou Entidades da União e dos Municípios;
- Realizar a gestão da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) corporativa da Administração Pública Estadual, compreendendo a gerência da rede de comunicação de dados do Governo, a gerência da Internet, Intranet e Extranet, a gerência de segurança do acervo de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), da infraestrutura corporativa, além de outras que sejam definidas, relacionadas com Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- Prestar os serviços de certificação digital para os Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual;

- Prover serviços de telecomunicações no âmbito do Governo do Estado;
- Realizar pesquisa científica e inovativa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- Executar outras atividades correlatas.
- São valores da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE):
 - Transparência;
 - Proatividade;
 - Ética;
 - Comprometimento;
 - Equidade;

NOSSOS VALORES ÉTICOS

TRANSPARÊNCIA

Disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos. A adequada transparência resulta em um clima de confiança, tanto internamente quanto nas relações da empresa com terceiros. Não deve restringir-se ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à criação de valor.

EQUIDADE

Caracteriza-se pelo tratamento justo de todos que fazem parte da empresa e demais partes interessadas (*stakeholders*). Atitudes ou políticas discriminatórias, sob qualquer pretexto, são totalmente inaceitáveis.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões.

RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

Os agentes de governança devem zelar pela sustentabilidade da empresa, visando à sua longevidade.

CONFORMIDADE

Os agentes de governança devem buscar a conformidade com legislações, políticas internas e requisitos de auditorias.

ÉTICA

Conjunto de normas morais pelas quais os agentes da governança devem orientar seu comportamento profissional, primando pela honestidade, lealdade, alto nível de rendimento, respeito à dignidade humana, segredo profissional, observação das normas administrativas da empresa.

DEFINIÇÕES

COMPUTAÇÃO EM NUVEM: É a infraestrutura de computação, compartilhada entre aplicações distintas, onde a tradicional infraestrutura própria local de computação é substituída por uma infraestrutura remota e distribuída. Essa infraestrutura remota é apresentada através de uma abstração, onde o usuário final não se preocupa com as especificações físicas do datacenter que provê o serviço. Essa abstração, “a nuvem”, pode significar computadores virtuais, armazenamento remoto, aplicações remotas ou serviços mais especializados.

SERVIÇOS EM NUVEM: São os serviços de computação sob demanda, com pagamento pelo uso e permitindo elasticidade, envolvendo processamento, armazenagem e transmissão de dados. Esses serviços são implementados através do compartilhamento da infraestrutura de grandes Datacenters distribuídos geograficamente que são apresentados através da abstração “nuvem computacional”.

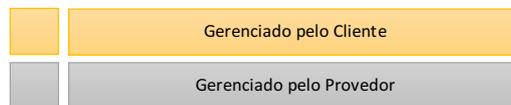
NUVEM PÚBLICA: É uma infraestrutura de nuvem que está disponível para uso público e que reside nas instalações do provedor. Pode ser da própria organização ou operada por terceiros, ou uma combinação. A infraestrutura física é compartilhada. No entanto, há uma separação lógica por cliente.

NUVEM PRIVADA: A infraestrutura de nuvem privada está alocada para uso exclusivo de um único cliente. Sua utilização, gerenciamento e operação podem ser feitos pelo cliente, em suas dependências ou nas do provedor. Além disso, a nuvem privada tem sua flexibilidade reduzida.

ELASTICIDADE: Permite aumentar ou reduzir de forma simples e dinâmica, sem interrupções e em tempo de execução, a quantidade de recursos computacionais utilizados, suprindo, desta forma, momentos de picos de demanda.

TIPOS DE CAPACIDADE (de acordo com a arquitetura dos serviços disponibilizados pela nuvem):

Nuvem privada (on Premises)	Infraestrutura (como Serviço)	Plataforma (como serviço)	Software (como serviço)
Aplicações	Aplicações	Aplicações	Aplicações
Runtimes	Runtimes	Runtimes	Runtimes
Segurança e Integração	Segurança e Integração	Segurança e Integração	Segurança e Integração
Bancos de Dados	Bancos de Dados	Bancos de Dados	Bancos de Dados
Servidores	Servidores	Servidores	Servidores
Virtualização	Virtualização	Virtualização	Virtualização
Hardware	Hardware	Hardware	Hardware
Armazenamento	Armazenamento	Armazenamento	Armazenamento
Rede	Rede	Rede	Rede



IAAS – INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO: É o provisionamento pelo fornecedor de processamento, armazenamento, comunicação de rede e outros recursos fundamentais de computação, nos quais o cliente pode instalar e executar softwares em geral, incluindo sistemas operacionais (que pode vir instalado) e aplicativos. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem, mas tem controle sobre o espaço de armazenamento e aplicativos instalados.

PAAS – PLATAFORMA COMO SERVIÇO: Os recursos fornecidos são linguagens de programação, bibliotecas, serviços e ferramentas de suporte ao desenvolvimento de aplicações, para que o cliente possa implantar, na infraestrutura da nuvem, aplicativos criados ou adquiridos por ele. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem que são fornecidos como IaaS (rede, servidores e armazenamento), mas tem controle sobre as aplicações implantadas e possivelmente sobre as configurações do ambiente que as hospeda.

SAAS – SOFTWARE COMO SERVIÇO: Neste modelo, o cliente tem a possibilidade de utilizar aplicações do provedor de serviços na infraestrutura de nuvem, que são acessíveis de forma transparente independente de dispositivo (desktops, tablets, smartphones, etc.). Essencialmente, trata-se de uma forma de trabalho cuja aplicação é oferecida como serviço, eliminando-se a necessidade de se adquirir licenças de uso e infraestrutura de TI (fornecida como IaaS) para utilizá-la. O cliente gerencia apenas as configurações dos aplicativos, específicas do usuário;

PROVEDOR DE SERVIÇO DE NUVEM: Define o provedor matriz dos serviços da solução de serviços em nuvem ofertada, que deve ser detentor de toda a plataforma tecnológica de software e responsável pelas operações de datacenter que dão suporte aos serviços de nuvem. Também é conhecido pelo jargão inglês “cloud vendor” ou apenas “vendor”.

TIER: A classificação *Tier* adotada em data centers foi desenvolvida pelo *Uptime Institute*, nos EUA, é usada desde 1995 e tem reconhecimento mundial. Os níveis de disponibilidade associados às classificações *Tier* foram determinados por meio de resultados de análises de disponibilidade de data centers reais.

INTEGRADOR DE SERVIÇO DE NUVEM: Define o agente integrador de serviços do provedor de nuvem matriz (*vendor*). Ele possui relação orgânica com o *vendor*, através de termos de parceria, integrando sua cadeia de distribuição. Também é conhecido pelo jargão inglês “cloud broker” ou apenas “broker”.

ITEM DE COMPOSIÇÃO DE SOLUÇÃO EM NUVEM: Item técnico passível de precificação individual que é parte de uma solução em nuvem. Este item pode ser representado, por exemplo, por uma instância de máquina virtual, por um volume de armazenamento, por uma quota de transmissão de dados, ou mesmo por um serviço acessório como, por exemplo, o monitoramento automatizado.

UST: É a unidade de métrica dos trabalhos e atividades de infraestrutura. É a unidade básica usada na presente contratação no sentido de que todas as atividades têm o seu esforço técnico dimensionado por essa unidade. A contratação será em volume de UST anual e o processo de credenciamento definirá o valor de uma UST.

TAREFA: Também chamada Tarefa Individual. Representa o menor nível possível de serviço a ser executado pelo CREDENCIADO. Cada tarefa deverá estar previamente metrificada em UST juntamente com sua periodicidade.

Uma TAREFA é definida por um Resultado a ser entregue em um Componente de Infraestrutura em resposta a uma Solicitação Específica para atender a uma Necessidade da TI ou do negócio. Dessa forma, para fins de faturamento, uma Tarefa Individual só é considerada distinta de outra e computada adicionalmente se ao menos um desses componentes for distinto: Resultado, Componente de Infraestrutura, Solicitação Específica, Necessidade, Ciclo de Faturamento.

DATACENTER: Entende-se por Datacenter um ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados

(storages) e ativos de rede (switches, roteadores). Seu objetivo principal é garantir a disponibilidade de equipamentos que rodam sistemas cruciais para o negócio de uma organização, garantindo assim a continuidade do negócio.

Em linhas gerais, um datacenter deve conter: **Infraestrutura de Rede** - possuir conexões (links) redundantes, que tem o objetivo de garantir que os sistemas hospedados no Data Center permaneçam acessíveis, mesmo se houver falhas em uma das conexões com a Internet; **Segurança Física** - fornecer mecanismos de segurança para restringir o acesso a somente pessoas autorizadas. Estes mecanismos geralmente são compostos de câmeras de segurança, vigilância armada e sistema de identificação; **Combate e Prevenção Contra Incêndios** - conter um sistema que evite e previna que os equipamentos sejam danificados por incêndios. O sistema de combate e prevenção contra incêndios pode ser composto de sistema de detecção de fumaça, extintores, gases inibidores e procedimentos de brigadas de incêndio; **Refrigeração** – deve garantir que a temperatura do ambiente esteja em níveis aceitáveis para a operação dos sistemas e principalmente que não haja oscilação de temperatura que são extremamente prejudiciais ao funcionamento de qualquer equipamento. O equipamento de refrigeração deve ser redundante; **Energia** - deve garantir que não haja falta de energia e tampouco oscilações em seu fornecimento que possam danificar equipamentos. O sistema de fornecimento de energia é geralmente composto por sistemas de *nobreaks*, geradores e alimentação por mais de uma subestação.

SERVIÇOS DE DATACENTER: São serviços providos pela credenciada compreendendo atividades de instalação, configuração, monitoramento, manutenção e resolução de incidentes e chamados, nas áreas de: operação e monitoramento do *Datacenter*, equipamentos servidores do ambiente central de processamento de rede; servidores de arquivos; soluções de virtualização; *storage*, *backup* e restauração de arquivos; infraestrutura de comunicação de redes, incluindo tecnologias *LAN*, *WAN*, *SAN* e *SDN*; infraestrutura de gerenciamento de gerenciamento e segurança de redes; soluções de gerenciamento e monitoramento de ambiente de infraestrutura e de aplicações; soluções de *Service Desk*.

- Esses serviços são providos pela realização ininterrupta, 24x7, 365 dias por ano, de atividades compostas de Tarefas Individuais que sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e permanência dos mesmos segundo critérios de Níveis Mínimos de Serviço.

SLA: Sigla do termo inglês “service level agreement”, que significa acordo de nível de serviço. É o acordo de níveis mínimos de serviço, através de parâmetros quantificáveis, a serem oferecidos pela credenciada a ETICE, que se revertem em descontos no preço final em caso de descumprimento. O acordo de SLA

completo é composto pelo parâmetro a ser medido, o nível mínimo da medição e os descontos do preço final em caso de descumprimento.

ORDEM DE SERVIÇO (OS): É uma determinação formal à credenciada para contratação de serviços e/ou manutenção e garantia de serviços. Estabelece, no mínimo, os Resultados esperados, os Níveis Mínimos de Serviço que serão exigidos, a quantidade de serviços que será faturada em contrapartida da conclusão plena e a contento da atividade nela (na OS) determinada, os fatores de abatimento e ajustes e quando for o caso os acordos estabelecidos entre a ETICE e a credenciada em que tenha havido consentimento mútuo.

A descrição da atividade ordenada na ordem de serviços deverá ser sempre feita por uma composição planejada de forma adequada, em sequências e quantidades, de Tarefas individualmente descritas. A quantidade de serviços a ser faturada é a soma de todas as Tarefas estabelecidas na ordem de serviços.

As ordens de serviços podem ser de 2 (dois) tipos: *De Contratação e De Manutenção e Garantia*.

- OS de Contratação é a OS que será utilizada pela ETICE através de uma Ilha de Levantamento de Requisitos e Arquitetura de Soluções para contratação da arquitetura de IaaS, PaaS ou SaaS, junto as empresas credenciadas, avaliando o melhor custo-benefício e finalmente repassar o resultado para a Área de Negociação da ETICE, onde assume a responsabilidade por toda a arquitetura projetada.
- OS de Manutenção e Garantia é a OS que será utilizada pela ETICE através de uma Ilha de Manutenção e Suporte para assumir a responsabilidade pela manutenção e continuidade de um Nível Mínimo de Serviço sobre um Serviço de *Datacenter* dentro de períodos e janelas de tempo, previamente estabelecidas incluindo a disponibilidade do serviço, as manutenções regulares ou evolutivas e os atendimentos de demandas e incidentes, segundo as regras estabelecidas no presente documento ou na própria ordem de serviços.

ILHA: Estrutura com grupos de profissionais da ETICE, dedicados a garantir o Nível Mínimo de Serviço para um ou mais Serviços de *Datacenter* definidos com seus respectivos clientes finais. Nos termos do presente documento, cada Ilha pressupõe a disponibilidade presencial, no ambiente da ETICE, de um contingente mínimo de profissionais a ETICE, com as devidas e comprovadas qualificações exigidas para os Serviços de *Datacenter* definidos com seus clientes finais.

Ilha de Levantamento de Requisitos e Arquitetura de Soluções: Essa Ilha tem a função de realizar levantamento de requisitos em campo; fazer os

trabalhos de pré-venda e arquitetura de soluções, incluindo e não se limitando aos processos de especificação e precificação de soluções em nuvem; solicitar as cotações de demandas de clientes, junto aos credenciados; receber as arquiteturas e cotações dos credenciados; contratar as propostas vencedoras com melhor custo benefício.

Ilha de Controle e Monitoramento: Essa Ilha tem a função de controlar e monitorar a disponibilidade dos serviços de IaaS, PaaS e SaaS contratados pelos clientes finais da ETICE, e seus respectivos SLA's contratados.

Ilha de Manutenção e Suporte: Essa Ilha tem a função de atuar na manutenção e suporte de demandas de inoperância programada ou não que possam afetar os SLA's contratados pelos clientes finais da ETICE

Ilha de Modernização e Sustentação de Aplicações de Nuvem: Essa Ilha tem a função de analisar, planejar, desenvolver, adaptar/migrar, implantar e suportar aplicações novas e legadas para o ambiente de processamento em nuvem.

Grupo de Resposta Rápida: É o nome dado ao agrupamento formado pelos profissionais da ETICE que estejam disponíveis presencialmente nas Ilhas existentes em um determinado instante, nos termos desse documento, para atendimentos emergenciais e de operações de ambiente de missão críticas.

PMBOK: O guia *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) é um conjunto de práticas na gestão de projetos organizado pelo instituto PMI e é considerado a base do conhecimento sobre gestão de projetos por profissionais da área. O PMBOK identifica um subconjunto do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos, que é amplamente reconhecido como boa prática, sendo em razão disso, utilizado como base pelo *Project Management Institute* (PMI). Uma boa prática não significa que o conhecimento e as práticas devam ser aplicadas uniformemente a todos os projetos, sem considerar se são ou não apropriados.

ITIL: *Information Technology Infrastructure Library* é o *framework* para gerenciamento de serviços de TI (ITSM) mais adotado mundialmente. A utilização das melhores práticas contidas na última versão da ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.

Função: atividade executada por pessoas em determinada organização;

Papel: São as responsabilidades concedidas a determinada pessoa dentro da empresa. Uma pessoa pode exercer vários papéis na empresa, por exemplo, um profissional de TI pode desenvolver o papel de analista de sistemas e de programador;

Processo: Grupo de atividades inter-relacionadas que visam atingir um objetivo específico. Os livros da ITIL apresentam uma série de processos sugeridos para estabelecer um gerenciamento de serviços de TI;

Gerenciamento de Serviço de TI: Conjunto de habilidades visando fornecer valores ao cliente em forma de serviços prestados;

Serviço - É a forma de entregar valor aos clientes;

Incidente - Na terminologia ITIL, um incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo, falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

Estratégia - Orienta a organização para que ela identifique seus objetivos específicos e obtenha o objetivo geral;

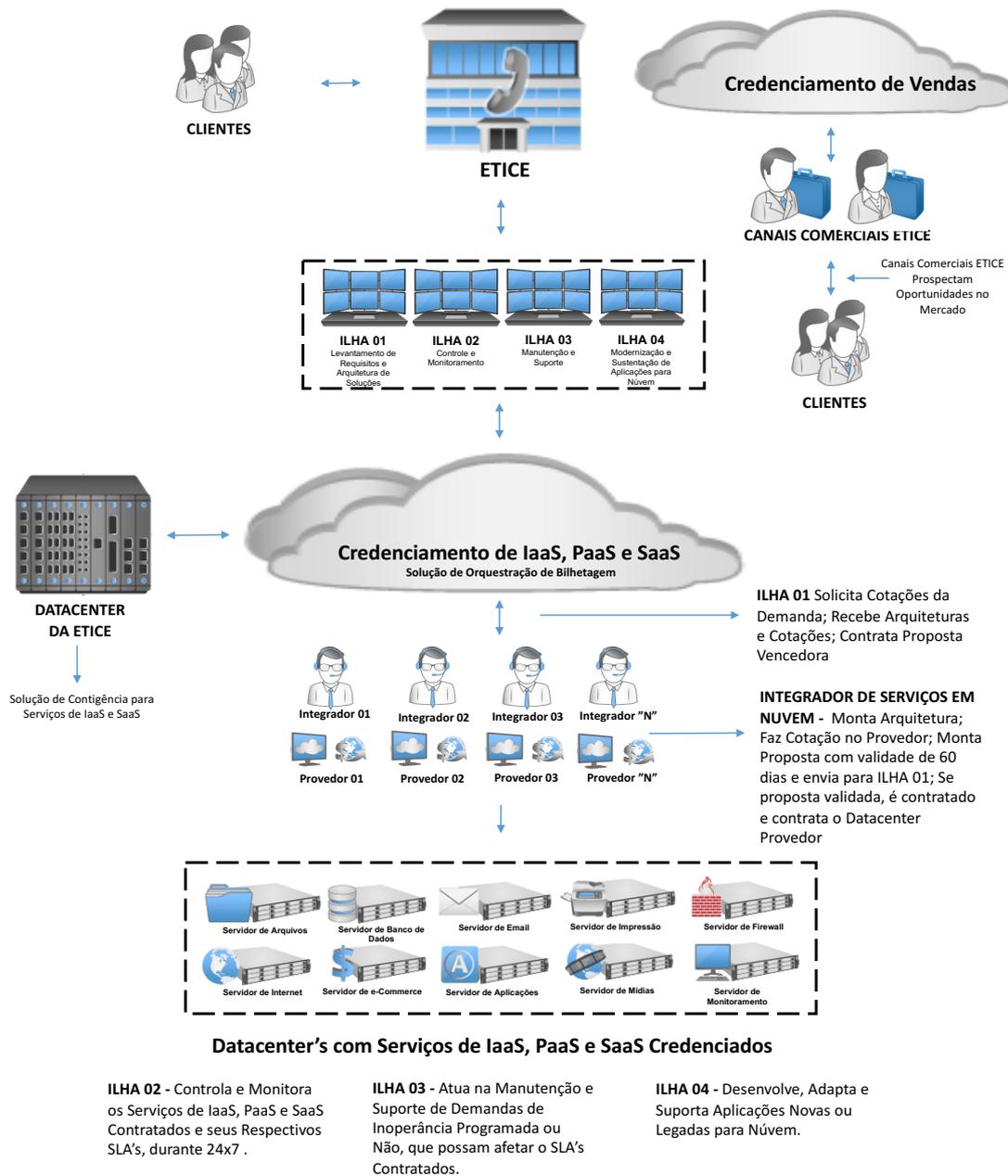
Provedor de serviços - organização responsável pela entrega de um determinado serviço aos clientes.

ISO 27001: O ISO 27001 é um padrão de gestão de segurança que especifica melhores práticas para o gerenciamento da segurança e controles abrangentes de segurança seguindo a orientação de melhores práticas do ISO 27002. Esse é um padrão internacional de segurança reconhecido amplamente no qual nossos clientes demonstraram significativo interesse.

ISO 27018: A norma ISO 27018 é o primeiro código de práticas internacional que enfatiza a proteção de dados pessoais na nuvem. Ela baseia-se no padrão de segurança da informação ISO 27002 e disponibiliza diretrizes sobre a implementação dos controles desse padrão aplicáveis às Informações Pessoalmente Identificáveis (PII) da nuvem pública. E também fornece um conjunto de diretrizes associadas e controles adicionais destinados a abordar os requisitos de proteção de PII da nuvem pública, que não foram contemplados no conjunto de controles da ISO 27002 atual.

SOC: Um SOC - *Security Operations Center* ou Centro de Operações de Segurança, em Português, é um termo genérico que descreve parte ou a totalidade de uma plataforma cujo objetivo é prestar serviços de detecção e reação a incidentes de segurança. Podemos distinguir seis operações a serem executadas por um SOC: Identificação de eventos de segurança; Coleta; Armazenamento; Análise; Reação e Observação. Assim, um SOC é composto por cinco módulos distintos: Geradores de alertas; Coletores de eventos; Banco de dados de mensagens; Mecanismos de análise e Software de gerenciamento de reação.

DESENHO DO MODELO DO CREDENCIAMENTO



JUSTIFICATIVA

Ao longo dos últimos anos os recursos computacionais têm se tornado cada vez mais baratos. Em nossos bolsos, temos dispositivos com capacidade computacional equivalente a supercomputadores da década passada. Esse fenômeno fez com que vários problemas, cuja solução antes era inimaginável, passassem a ser resolvidos cotidianamente por desenvolvedores de aplicações computacionais. Isso criou dois fenômenos que permeiam as tecnologias computacionais atuais.

O primeiro fenômeno é a tendência de se centralizar arquiteturas computacionais, quase como uma volta ao antigo modelo “mainframe”. O segundo, num misto de causa e consequência do fenômeno anterior, é a dimensionamento de arquiteturas computacionais com base no pico de demanda. Ou seja, ao se centralizar a arquitetura, dando acesso distribuído a essa arquitetura através da internet, criam-se breves momentos onde todos os usuários demandam utilização do sistema ao mesmo tempo, o chamado pico. Essa lógica cria a consequência de que os recursos provisionados através de aquisições, muitas vezes vultuosas, são equacionados com base no pico de demanda. Por consequência, essas arquiteturas passam grande parte do tempo ociosas ou subutilizadas, tudo em nome de demandas de pico esporádicas, mas que inviabilizariam o funcionamento normal do sistema caso não fossem atendidas.

Com base nessa lógica, grandes empresas perceberam que a solução para resolver o problema do pico passava invariavelmente pelo compartilhamento dessas “mega arquiteturas” de forma que o custo fosse rateado entre os vários clientes de forma que todos pudessem ter os recursos necessários para os picos de demanda, mas sem o ônus associado a isso. Foi daí que nasceu a nuvem computacional, uma forma transparente de fornecer recursos computacionais que podem ser provisionados de forma elástica e pagos somente quando realmente forem utilizados e nunca quando ociosos.

A computação em nuvem, como oferta comercial, traz diversas vantagens quando comparadas as operações de TIC clássicas como redução dos custos de TIC, agilidade de provisionamento, melhorias de segurança, dentre várias outras. Com o objetivo de ser ainda mais preciso na exposição dessas vantagens, citamos aqui o Acórdão 1739/2015-TCU-Plenário do Tribunal de Contas da União, que brilhantemente descreve as várias vantagens do modelo de nuvem computacional:

“As vantagens de nuvem decorrem essencialmente de benefícios de escala: ao consolidar centros de processamento de dados (CPDs) isolados em um pool de

recursos computacionais compartilhados em nuvem, reúne-se um conjunto maior de recursos o que permite reduzir seus custos unitários, melhorar seu aproveitamento, balanceando as demandas por serviços de diversos clientes, o que otimiza o nível de uso dos recursos e divide os custos fixos em uma maior base de usuários.

59. Segundo estudo da IDC, as principais vantagens do uso de computação em nuvem são:

1) Redução de custos de infraestrutura e serviços de TI. O benefício mais significativo vem de hospedar aplicações em infraestrutura em nuvem devido à redução de custos de capital (capital expenditure - Capex) e custos operacionais (operational expenditure - Opex).

2) Otimização da produtividade da equipe de TI. A mudança para o uso de IaaS, ao acelerar o desenvolvimento e a implantação de aplicações, bem como automatizar o seu gerenciamento, torna a equipe de TI mais produtiva e capaz de melhorar o suporte de operações de missão crítica.

3) Melhoria da produtividade do usuário final. Os usuários finais beneficiaram-se de menor indisponibilidade do serviço e recuperação mais rápida, reduzindo o tempo de inatividade em 72% e economizando expressivos recursos de cada aplicativo por ano.

4) Aumento de benefícios do negócio. Muitas das empresas estão empregando soluções em nuvem para possibilitar novos modelos de negócios e suportar aplicações de geração de receita, atingindo um maior número de usuários/clientes.

60. Outras vantagens também são apontadas pela Isaca na publicação "Controls and Assurance in the Cloud: Using COBIT 5":

1) Melhorar capacidade de resposta. Computação em nuvem fornece serviços flexíveis e escaláveis que podem ser implementados rapidamente para fornecer às organizações a capacidade de responder a mudanças de requisitos e a períodos de picos.

2) Ciclo mais rápido de inovação. No ambiente de nuvem, a inovação é tratada muito mais rápido do que dentro da empresa. O gerenciamento de patches e atualizações para novas versões tornam-se mais flexíveis.

3) Redução do tempo para implementação. Computação em nuvem oferece poder de processamento e capacidade de armazenamento de dados conforme a necessidade, quase em tempo real.

4) *Resiliência. Computação em nuvem pode fornecer um ambiente altamente resiliente e reduzir o potencial de falha e o risco de downtime.”*

Especificamente sobre as vantagens de Segurança da Informação o mesmo Acórdão do TCU ainda reforça:

“Como a segurança é um dos elementos diferenciadores de mercado, os principais fornecedores de nuvem competem com propostas abrangentes e robustas de segurança, possivelmente superando o padrão de segurança em data centers próprios dos clientes, que possuem menos recursos disponíveis de segurança a serem amortizados sobre uma menor base de usuários. Dentre essas vantagens de segurança na nuvem, destacam-se:

1) *maior resistência a ataques contra a disponibilidade de serviços (distributed denial of service - DDoS) devido à maior capacidade do provedor de nuvem para realocar dinamicamente os recursos de filtragem, traffic shaping, autenticação, criptografia etc.*

2) *vantagens para auditoria e perícia: o uso de virtualização em computação em nuvem, permite fornecer imagens dedicadas para a perícia forense de máquinas virtuais, acessíveis sem precisar desconectar a infraestrutura operacional, levando a um menor tempo de inatividade durante o período de análise. O uso de nuvem também permite fornecer mais espaço de armazenamento de baixo custo para logs, permitindo conservar registros de atividade mais abrangentes e por mais tempo.*

3) *atualizações e parametrização padrão de segurança mais efetivas e rápidas: a padronização das imagens de máquinas virtuais e dos módulos de software usados pelos clientes possibilita ajustes finos (hardening) de parâmetros de segurança, tornando-os mais robustos e otimizados, e atualizações contínuas.”*

O acórdão continua elencando vantagens específica para a administração, as quais:

“Adicionalmente às vantagens gerais acima elencadas, identificam-se as seguintes vantagens mais específicas para atividades estatais:

1) *Maior agilidade da administração pública na entrega de serviços e em sua atualização tecnológica, pois os*

processos formais de contratação pública podem dificultar a manutenção de uma infraestrutura de TI própria atualizada e que responda rapidamente às demandas de seus usuários.

2) *Suporte a iniciativas de Big Data e Dados Abertos, facilitando a abertura de informações governamentais que hoje encontram-se em sistemas que controlam as operações cotidianas do Estado e portanto são fechados com acesso limitado aos seus operadores. O uso de nuvem pública permitiria ampliar o acesso a esses dados a um custo menor, sem comprometer a segurança, a disponibilidade e o desempenho operacional dos sistemas originais. Uma vez os dados governamentais estando facilmente acessíveis, torna-se possível maior participação da sociedade na criação de novos serviços baseados nesses dados.*

3) *Atendimento a picos de demanda sazonal de serviços públicos pela Internet sem necessidade de alocar grande quantidade de recursos fixos. Várias atividades estatais acarretam picos sazonais de demanda de serviços próximos a datas limite como: entregas de declarações de imposto de renda, inscrições e resultados do Enem, resultados eleitorais e listagem de gestores públicos inelegíveis, períodos de recadastramento do INSS, listagem dos percentuais do fundo de participação dos municípios, etc.*

4) *A contratação de serviços em nuvem de IaaS ou PaaS pode levar a uma redução de oportunidades de desvios e irregularidades, quando comparada às múltiplas contratações de máquinas, licenças de software, manutenção e suporte necessárias para a operação de CPD próprio. As ofertas de IaaS e PaaS identificadas neste levantamento são todas por contrato de adesão, utilizando métricas de precificação com custos unitários divulgados publicamente e iguais para todos os clientes, o que facilita a pesquisa de preços.*

5) *Agilidade e economia na entrega de serviços para instituições públicas com unidades descentralizadas, que podem ter serviços disponibilizados por meio de acesso à internet, mais barato que as interconexões via redes privadas atualmente utilizadas.”*

Dessa maneira, tendo como base a missão Planejamento Estratégico da ETICE, de 2015, onde é ratificado que a empresa tem como missão: “Ser referência nacional, até 2018, como uma empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) indutora da inovação e modernização para o desenvolvimento econômico e social do Estado do Ceará”, há que se considerar

os avanços tecnológicos trazidos pelas tecnologias de Nuvem computacional bem como suas diversas vantagens já elencadas dentro da prestação de serviços da empresa. Assim, uma consequência lógica da missão da ETICE é trazer aos entes da administração pública que estão sob sua esfera de atendimento as inovações trazidas pela computação em nuvem de forma que a ETICE possa ser referência na esfera pública deste tipo de prestação de serviço.

Apesar dessa importância, a seleção de qual tecnologia de serviços em Nuvem a ser utilizada não é trivial. Isso é ratificado nas palavras do próprio Acórdão do TCU já discutido aqui:

“88. Dada a ampla variedade de soluções comercializadas como serviço, a nuvem apresenta um número crescente de provedores e de intermediários em seus diversos níveis. Assim, comparações entre provedores ou mesmo a tentativa de se nivelar parâmetros para avaliação de modelos de comercialização não são tarefas triviais.

89. Para ilustrar a complexidade de comparação e precificação, dada a diversidade e quantidade de fornecedores e variáveis precificáveis, já existem empresas especializadas em pesquisa e comparativo de preços no mercado americano (...).”

Isso se agrava ainda mais no caso da ETICE, já que passará a integrar as ofertas de nuvem dentro de uma prestação de serviços que é pautada pelas demandas dos clientes, de forma que qualquer tentativa de previsão de qual tecnologia melhor se adequará a demandas futuras é passível de erro.

Além disso, existe o fenômeno do “*vendor lock-in*”, muito comum no histórico modelo de “mainframe”, que é a dependência de um único fornecedor gerada pela heterogeneidade de soluções. Ou seja, ao selecionar-se uma solução tecnológica de nuvem, mesmo que pontualmente adequada para aquele momento, fica-se preso a essa solução *ad infinitum* pois o custo de alterar-se a tecnologia é proibitivo, mesmo quando esta tecnologia deixou de ser a mais propícia.

Nesse diapasão, é dever da ETICE mitigar o risco do “*vendor lock-in*” e garantir sempre a melhor oferta de nuvem do mercado como parte de sua prestação de serviços. Dessa forma, torna-se inviável a realização de um simples processo licitatório, pois a lógica de nuvem dentro das obrigações da ETICE não permite a contratação de apenas uma tecnologia de nuvem, mas sim de todas as tecnologias de nuvem que atendam aos mínimos padrões técnicos e de qualidade estabelecidos.

Para assegurar os objetivos e obrigações descritos e ainda estimular o processo econômico de atração de riquezas potenciais da indústria de serviços de nuvem computacional no estado do Ceará é que a ETICE realiza este credenciamento de empresas fornecedoras de serviços em nuvem.

SUMÁRIO

RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL	1
NOSSOS VALORES ÉTICOS.....	3
TRANSPARÊNCIA	3
EQUIDADE.....	3
PRESTAÇÃO DE CONTAS	3
RESPONSABILIDADE CORPORATIVA.....	3
CONFORMIDADE.....	3
ÉTICA.....	3
DEFINIÇÕES	4
COMPUTAÇÃO EM NUVEM	4
SERVIÇOS EM NUVEM	4
NUVEM PÚBLICA	4
NUVEM PRIVADA	4
ELASTICIDADE	4
TIPOS DE CAPACIDADE	4
IAAS – INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO	5
PAAS – PLATAFORMA COMO SERVIÇO.....	5
SAAS – SOFTWARE COMO SERVIÇO.....	5
PROVEDOR DE SERVIÇO DE NUVEM.....	6
TIER 6	
INTEGRADOR DE SERVIÇO DE NUVEM	6
ITEM DE COMPOSIÇÃO DE SOLUÇÃO EM NUVEM	6
UST 6	
TAREFA.....	6
DATACENTER	6
SERVIÇOS DE DATACENTER.....	7
ORDEM DE SERVIÇO (OS).....	8
Ilha, Ilha de Levantamento de Requisitos e Arquitetura de Soluções, Ilha de Manutenção e Suporte, Ilha de Controle e Monitoramento, Ilha de Modernização e Sustentação de Aplicações para Nuvem.....	8
Ilha de Levantamento de Requisitos e Arquitetura de Soluções	8
Ilha de Controle e Monitoramento	9
Ilha de Manutenção e Suporte	9
Ilha de Modernização e Sustentação de Aplicações de Nuvem.....	9
Grupo de Resposta Rápida	9
PMBOK	9
ITIL 9	
Função.....	9
Papel	9
Processo.....	10
Gerenciamento de Serviço de TI:.....	10
ISO 27001.....	10
ISO 27018.....	10
SOC 10	
DESENHO DO MODELO DO CREDENCIAMENTO.....	11
JUSTIFICATIVA.....	12
SUMÁRIO	18
EDITAL DE CREDENCIAMENTO	21
DO OBJETO.....	23

1.	CREDENCIAMENTO DE PROVEDORES DE SOLUÇÕES DE SERVIÇOS EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM (IAAS, PAAS E SAAS), TENDO COMO MODELO DE IMPLANTAÇÃO A NUVEM PÚBLICA.....	23
2.	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO.....	23
3.	DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO NO CREDENCIAMENTO.....	24
4.	DO CREDENCIAMENTO.....	28
5.	DA CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO.....	30
6.	DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO.....	30
7.	DAS CONDIÇÕES EXCEPCIONAIS DE PARTICIPAÇÃO.....	30
8.	DAS EXIGÊNCIAS DE LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA.....	31
9.	DO ORDENAMENTO PARA INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS DE LEGADOS.....	32
10.	DA INABILITAÇÃO.....	32
11.	DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS.....	32
12.	DA HOMOLOGAÇÃO DO CREDENCIAMENTO E DA CONTRATAÇÃO.....	33
13.	DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	34
14.	DA GARANTIA CONTRATUAL DO CREDENCIAMENTO.....	35
15.	DA DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	35
16.	DOS PREÇOS E DA FORMA DE PAGAMENTO.....	36
17.	DA VIGÊNCIA DO CREDENCIAMENTO.....	36
18.	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	36
19.	DOS ILÍCITOS PENAIS.....	37
20.	DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.....	37
21.	DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DO PRESENTE PROCESSO.....	37
22.	DAS EXIGÊNCIAS DE ORDEM TÉCNICA.....	38
23.	DO FOMENTO A INDÚSTRIA DE SERVIÇOS EM NÚVEM E DATACENTER.....	38
24.	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	39
25.	DO FORO.....	41
	ANEXO I – PROJETO BÁSICO.....	42
	A-I.1. DO OBJETO.....	42
	A-I.2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO.....	42
	A-I.3. DO DESENHO DA OPERACIONALIZAÇÃO DO CREDENCIAMENTO.....	43
	A-I.4. DA MÉTRICA DE MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS EM NUVEM.....	44
	A-I.5. DO PROCESSO DE LEVANTAMENTO DE ESFORÇO TÉCNICO DA O.S.....	45
	A-I.6. DA INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO CREDENCIADO COM A ETICE.....	46
	A-I.7. RELATÓRIOS E CONTROLES GERENCIAIS.....	47
	A-I.8. INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTO.....	48
	A-I.9. ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	48
	A-I.10. REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO.....	48
	A-I.11. TIPOS DE ORDEM DE SERVIÇO.....	49
	A-I.12. DO ESCOPO DO CREDENCIAMENTO.....	50
	A-I.13. ÁREAS DE NEGÓCIO DA ETICE.....	50
	A-I.14. DOS SERVIÇOS E DAS CERTIFICAÇÕES DOS PROFISSIONAIS.....	52
	A-I.15. REQUISITOS GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	53
	A-I.16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CREDENCIADA.....	57
	A-I.17. MODELO DE EXECUÇÃO DOS CONTRATOS DE SERVIÇOS EM NUVEM.....	58
	A-I.18. GESTÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO.....	63
	A-I.19. INDICADORES E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.....	67
	A-I.20. RELATÓRIOS MENSAIS.....	73
	A-I.21. LOCAL DE EXECUÇÃO.....	74
	A-I.22. OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA.....	74
	A-I.23. OUTRAS OBRIGAÇÕES GERAIS.....	79
	A-I.24. OBRIGAÇÕES DA ETICE.....	79
	A-I.25. ESTIMATIVA VALOR GLOBAL.....	80
	A-I.26. ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS E TRANSIÇÃO CONTRATUAL.....	80
	A-I.27. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	81
	ANEXO II – PROTOCOLO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO.....	83
	ANEXO III – MODELO DE PEDIDO DE CREDENCIAMENTO.....	84
	ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA DE MENORES..	85

ANEXO V – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL.....	86
ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO	88
ANEXO VII – MODELO DE REQUERIMENTO PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR	89
ANEXO VIII – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE INÍCIO DE OPERAÇÕES DE DATACENTER NO ESTADO DO CEARÁ	90
ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CREDENCIAMENTO DE INTEGRADOR DE SERVIÇOS DE NUVEM	91
ANEXO X – MODELO DE DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES	92
ANEXO XI – CRITÉRIOS DE COMPLEXIDADE DOS ATENDIMENTOS.....	93
ANEXO XII – MINUTA DE CONTRATO	95
CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	95
CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO.....	96
CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR.....	96
CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA DE PAGAMENTO.....	96
CLÁUSULA QUINTA - DO REAJUSTE	97
CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	97
CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	97
CLÁUSULA OITAVA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO.....	97
CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	98
CLÁUSULA DÉCIMA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.....	104
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	105
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	106
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA PUBLICAÇÃO	108
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.	109
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA UTILIZAÇÃO DO NOME DA CONTRATANTE	109
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS FORTUITOS, DE FORÇA MAIOR OU OMISSOS	109
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL	110
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS ILÍCITOS PENAIS.....	112
CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO	112
CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA SUBCONTRATAÇÃO	113
CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	113
CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO	115
ANEXO XIII – TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO	116

EDITAL DE CREDENCIAMENTO

A **ETICE - EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ**, com fundamento no **art. 25, "caput", da Lei N° 8.666/93**, torna público que receberá no período de XX/XX/2016 (início as 08:00hs) até XX/XX/2016 (fim do acolhimento às 17:00hs) podendo ser prorrogado a critério da administração, propostas de Credenciamento de Provedores de Soluções de Serviços em Computação em Nuvem (IaaS, PaaS, SaaS), tendo como modelo de implantação a nuvem pública, nas especialidades estabelecidas no EDITAL DE CREDENCIAMENTO N° XX/2016 e seus Anexos. O referido Edital e seus Anexos estarão disponíveis na internet no site www.seplag.ce.gov.br e www.etice.ce.gov.br no período acima referido.

Para habilitar-se ao credenciamento o interessado entregar a documentação de HABILITAÇÃO exigida neste Edital de Credenciamento N° XX/2016.

Toda a documentação da habilitação exigida de acordo com as normas do Edital deverão ser entregues pessoalmente ou por meio de um representante constituído, à Comissão Especial de Credenciamentos (Na Assessoria Jurídica da ETICE), situada na Av. Pontes Vieira, 220 - São João do Tauape, Fortaleza - CE, 60130-240. Maiores esclarecimentos poderão ser obtidos através dos telefones: (85) 3101.6618.

DA BASE LEGAL: Lei Federal n° 10.520, de 17 de julho 2002, Lei Complementar Federal n° 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei Complementar Estadual n° 65, de 3 de janeiro de 2008, Lei Complementar Estadual n° 134, de 7 de abril de 2014, Decretos Estaduais n°s 28.089 e 28.087, ambos de 10 de janeiro de 2006, e subsidiariamente a Lei Federal n°. 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e do disposto no presente edital e seus anexos.

OBJETO: CREDENCIAMENTO DE PROVEDORES DE SOLUÇÕES DE SERVIÇOS EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM (IAAS, PAAS E SAAS), TENDO COMO MODELO DE IMPLANTAÇÃO A NUVEM PÚBLICA, para prestação de serviços continuados desta natureza para a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE) de acordo com as especificações e quantitativos previstos no ANEXO I deste Edital.

Após o período informado, os próximos períodos para o credenciamento de empresas interessadas, serão divulgados mediante publicação no Diário Oficial do Estado – DOE e na internet, no Portal de Compras da ETICE, no endereço eletrônico www.etice.ce.gov.br.

DATA DO JULGAMENTO DAS EMPRESAS CREDENCIADAS: XX/XX/2016 – Até às 10h 30. A ETICE PUBLICARÁ OS RESULTADOS DE HABILITAÇÃO NA FORMA DO ITEM 4.1.1.

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo utilizadas pelo sistema será observado o horário de Fortaleza/CE.

Na hipótese de não haver expediente, ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização de ato na data marcada, o ato será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, salvo comunicação contrária da ETICE.

Quaisquer alterações nas condições do credenciamento serão divulgadas mediante publicação no Diário Oficial do Estado – DOE e na internet, no Portal de Compras da ETICE, no endereço eletrônico www.etice.ce.gov.br.

1. DO OBJETO.

- 1.1. **Credenciamento de provedores de serviços de computação em nuvem nas modalidades IaaS, PaaS e SaaS, tendo como modelo de implantação a nuvem pública, para prestação de tais serviços no âmbito da ETICE de acordo com as especificações deste edital.**
- 1.2. Os serviços ora contratados serão autorizados mediante emissão de ordem de serviços, para empresa credenciada, que apresentar o menor valor global por arquitetura requerida, pela ETICE. O provedor de serviços em nuvem contratado, deverá ser o responsável pela implantação, execução continuada e realização dos níveis de serviços acordados na ordem de serviços, sob pena de cancelamento do contrato e de aplicação das sanções previstas no presente termo.

ANEXO I	PROJETO BÁSICO
ANEXO II	PROTOCOLO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO
ANEXO III	MODELO DE PEDIDO DE CREDENCIAMENTO
ANEXO IV	MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA DE MENORES
ANEXO V	MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL
ANEXO VI	MODELO DE DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO
ANEXO VII	MODELO DE REQUERIMENTO PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR
ANEXO VIII	MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE INSTALAÇÃO FUTURA DE DATACENTER NO ESTADO DO CEARÁ, E/OU INTEGRAÇÃO COM CINTURÃO DIGITAL
ANEXO IX	MODELO DE DECLARAÇÃO DE CREDENCIAMENTO DE INTEGRADOR DE SERVIÇOS DE NUVÉM DOS VENDORS
ANEXO X	MODELO DE DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES
ANEXO XI	CRITÉRIOS DE COMPLEXIDADE DOS ATENDIMENTOS
ANEXO XII	MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOB DEMANDA
ANEXO XIII	TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO
ANEXO XIV	MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROVAÇÃO DE PARCERIA COM O PROVEDOR DE SERVIÇOS EM NUVEM

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1. Poderão participar deste procedimento, as empresas especializadas interessadas cujo objeto social seja compatível com o objeto do presente credenciamento; que comprovem possuir os requisitos exigidos para a

habilitação preliminar, e que atendam às demais exigências deste Edital de Credenciamento e seus Anexos.

2.2. Não será admitida neste credenciamento a participação de proponentes:

2.2.1. Em recuperação judicial ou extrajudicial, em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

2.2.2. Que estejam com o direito de licitar e contratar com a ETICE suspenso, ou que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

2.2.3. Que estejam reunidas em consórcio, ainda que controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si.

2.2.4. Pessoa física que, ou empresa cujo (s) sócio (s), dirigente (s) ou administrador (es) seja (m) empregado (s) da ETICE ou possua (m) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

2.2.4.1. Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) em área da ETICE com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;

2.2.4.2. Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) na área demandante do credenciamento;

2.2.4.3. Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) na área que realiza o credenciamento;

2.2.4.4. Autoridade da ETICE hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2.2.4.5. Organizadas sob a forma de cooperativas, tendo em vista que pela natureza dos serviços existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a CREDENCIADA, bem assim de pessoalidade e habitualidade, e por definição não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados.

3. DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO NO CREDENCIAMENTO

- 3.1. Para o credenciamento, as proponentes interessadas terão que satisfazer os requisitos relativos a:
 - 3.1.1. Habilitação jurídica;
 - 3.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista;
 - 3.1.3. Qualificação Técnica;
 - 3.1.4. Qualificação Econômico-Financeira;
 - 3.1.5. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art.7º da Constituição Federal.

- 3.2. A documentação relativa à Habilitação Jurídica consistirá em:
 - 3.2.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
 - 3.2.2. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
 - 3.2.3. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
 - 3.2.4. Cópia do documento de identidade dos responsáveis técnicos e legais.

- 3.3. A documentação relativa à Regularidade Fiscal e Trabalhista consistirá em:
 - 3.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
 - 3.3.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), Estadual e Municipal, na forma da lei;
 - 3.3.3. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
 - 3.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa, cujo prazo de validade, conferido por lei, é de 180 (cento e oitenta) dias.

- 3.3.5. Caso seja apresentada à ETICE, por proponente ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao proponente o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.
- 3.4. A documentação relativa à Qualificação Econômico-Financeira consistirá em:
- 3.4.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica ou certidão negativa de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.
- 3.4.2. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados da seguinte forma:
- 3.4.2.1. Obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos tanto para matriz como para todas as filiais. O contrato será celebrado com a sede que apresentou a documentação.
- 3.4.2.2. O documento obtido através de *sítios* oficiais, que esteja condicionado à aceitação via internet, terá sua autenticidade verificada pela Comissão Especial de Credenciamentos.
- 3.4.2.3. Caso haja documento redigido em idioma estrangeiro, o mesmo somente será considerado se acompanhado da versão em português, firmada por tradutor juramentado.
- 3.4.2.4. Dentro do prazo de validade. Na hipótese de o documento não constar expressamente o prazo de validade, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre sua validade. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de sua emissão, quando se tratar de documentos referentes à habilitação fiscal e econômico-financeira.
- 3.4.2.5. Em original ou por qualquer processo de reprografia autenticada. Caso a documentação tenha sido emitida pela internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade
- 3.4.3. Outras Disposições
- 3.4.3.1. Havendo restrição quanto à regularidade fiscal da microempresa, da empresa de pequeno porte ou da cooperativa que se enquadre nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir de declarado o

vencedor, para a regularização do(s) documento(s), podendo tal prazo ser prorrogado por igual período, conforme dispõe a Lei Complementar nº 123/2006.

- 3.4.3.2. A não comprovação da regularidade fiscal, até o final do prazo estabelecido, implicará na decadência do direito, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado ao pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, por ordem de classificação.
- 3.5. A Qualificação Técnica será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 3.5.1. Apresentação de atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) ter a proponente desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste credenciamento.
 - 3.5.1.1. Para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m) experiência na execução de serviços de nuvem num período mínimo de um ano.
 - 3.5.1.2. O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante.
 - 3.5.2. Comprovação de classificação do Datacenter de acordo com a norma TIA 942 para Tier III.
 - 3.5.3. Comprovação de certificação do Datacenter de acordo com a norma ISO/IEC 27001.
 - 3.5.4. Comprovação de certificação do Datacenter de acordo com a norma ISO/IEC 27018.
- 3.6. Comprovação de certificação do Datacenter de acordo com a norma SOC 1.
- 3.7. Comprovação de certificação do Datacenter de acordo com a norma SOC 3.
- 3.8. A interessada deverá apresentar ainda no envelope “Documentação”:
 - 3.8.1. Declaração, conforme Modelo do Anexo IV;

- 3.8.2. Declaração, conforme Modelo do Anexo VI, que seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) da ETICE e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:
- 3.8.2.1. Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) em área da ETICE com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
 - 3.8.2.2. Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) na área demandante do credenciamento;
 - 3.8.2.3. Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) na área que realiza o credenciamento;
 - 3.8.2.4. Autoridade da ETICE hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.
- 3.8.3. Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio Entre Licitantes e de Responsabilidade Sócio- Ambiental, conforme modelo do Anexo V;
- 3.8.4. Modelo de Pedido de Credenciamento, conforme modelo do Anexo III;
- 3.9. Para fins de comprovação da validade acima mencionada, a Comissão Especial de Credenciamentos atestará no próprio envelope documentação, sob carimbo, a data do seu efetivo recebimento.
- 3.10. Para a proponente que entregar o envelope de documentação em mãos, caso tenha interesse, poderá apresentar o protocolo de entrega, conforme Modelo do Anexo II.
- 3.11. Para controle da documentação constante do envelope, conveniente se faz apresentá-la devidamente numerada, conforme exemplificado a seguir: 1/25 (folha 1 do total de 25); 5/54 (folha 5 do total de 54).

4. DO CREDENCIAMENTO

- 4.1. No local e no período indicado no preâmbulo deste edital, a proponente interessada deve apresentar à Comissão Especial de Credenciamento o envelope “Documentação” lacrado, contendo na parte externa a identificação da proponente com o CNPJ/CPF.
- 4.1.1. Concluída a análise da documentação recebida no período indicado no preâmbulo deste edital, o resultado do credenciamento, informando os

habilitados e inabilitados com as respectivas razões da inabilitação, será publicado no site da ETICE.

- 4.1.1.1. O proponente inabilitado, caso ainda tenha interesse, observado o período indicado no preâmbulo, poderá apresentar em nova oportunidade de credenciamento apenas a documentação que motivou sua inabilitação, acompanhada do requerimento contido no ANEXO VII.
- 4.1.2. O interessado no credenciamento, poderá encaminhar a documentação por intermédio de SEDEX, serviço similar ou correspondência registrada, desde que seja recepcionada na Comissão Especial de Credenciamentos, na sede da ETICE, assumindo a proponente os riscos por eventuais atrasos no transporte e entrega da documentação.
- 4.1.3. Não será permitida a utilização do malote da ETICE para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja (m) a (s) indicada (s) no preâmbulo deste edital.
- 4.2. Não serão permitidos adendos ou alterações na documentação que tiver sido apresentada, ressalvada a faculdade de a Comissão Especial de Credenciamentos promover diligências para a obtenção de informações e esclarecimentos complementares de quaisquer das proponentes participantes e as condições de nova oportunidade de se credenciar na forma disciplinada no item 4.1.1 e seguintes.
- 4.3. Para ter direito a manifestar-se no procedimento de habilitação para credenciamento, inclusive em renúncia ao direito de interpor recurso, cada proponente participante deverá apresentar-se com apenas um representante que, devidamente munido de documento de identidade, responda por sua representada.
 - 4.3.1. Quando se tratar de Titular, Diretor ou Sócio da proponente, deverá ser apresentado documento comprobatório de sua capacidade para representá-la (ex.: contrato social, cópia de ata, procuração).
 - 4.3.2. Quando se tratar de representante que não se enquadre na situação prevista no item 4.3.1 deverá ser apresentada procuração dirigida à Comissão Especial de Credenciamentos, com dados de identificação do representante, devendo constar, expressamente, poderes para participar de todos os atos do credenciamento.
 - 4.3.2.1. A referida procuração, se particular, deverá fazer-se acompanhar de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários.

- 4.3.3. A ausência do documento de representação não impedirá o representante de participar do processo, entretanto, ficará impedido de praticar qualquer ato durante o processo de credenciamento.
- 4.3.4. Para exercer o direito de que trata o item 4.3 deste edital, cada representante poderá representar uma única interessada.

5. DA CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO

- 5.1. A documentação para fins de habilitação começará a ser examinada pelos membros da Comissão Especial de Credenciamentos a partir do seu recebimento.
- 5.2. A fim de verificar se existe restrição da proponente ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, na data de recebimento da documentação será efetuada a seguinte consulta, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- 5.2.1. Sistema interno do Governo do Estado do Ceará que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com este governo.
- 5.3. Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão Especial de Credenciamentos.
- 5.4. Após o julgamento da documentação recebida e conforme regra prevista no item 4, a Comissão divulgará o resultado da habilitação com a indicação dos proponentes inabilitadas e habilitadas, através de publicação no Diário Oficial do Estado – DOE, que será afixada em quadro próprio existente na sede da Comissão Especial de Credenciamentos.

6. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

- 6.1. Poderão participar deste procedimento os provedores de soluções de serviços de nuvem computacional (*vendors*) que comprovem possuir os requisitos exigidos para a habilitação e atendam às demais exigências deste termo de referência e seus anexos.
- 6.2. Não serão admitidos proponentes que fazem mero repasse de serviços de um ou mais provedor de serviços soluções de nuvem, sem que haja relação orgânica com o provedor de serviços em nuvem.

7. DAS CONDIÇÕES EXCEPCIONAIS DE PARTICIPAÇÃO

- 7.1. O provedor de soluções de serviços de nuvem (*vendor*) poderá, a seu critério, indicar terceiro (s) para representá-lo neste processo de credenciamento na qualidade de integrador de serviços (broker).
- 7.2. O integrador de serviços de nuvem (broker) indicado conforme item 7.1 deverá apresentar a declaração do Anexo IX emitida pelo provedor que o indica, além de providenciar todos os trâmites necessários para a sua devida comprovação, tais como traduções juramentadas, autenticações, dentre outros.
- 7.3. Caso haja mais de um terceiro representante de um provedor de serviços de nuvem específico no processo de credenciamento, a demanda de serviços em nuvem destinada àquele provedor de serviços de nuvem será rateada proporcionalmente entre seus representantes nos casos onde a oferta de serviços entre eles seja idêntica.

8. DAS EXIGÊNCIAS DE LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

- 8.1. Da Soberania Nacional:
 - 8.1.1. Para fins deste credenciamento, de forma a respeitar critérios de soberania nacional, somente poderão ser ofertados serviços de nuvem que tenham como base Datacenters localizados em território nacional.
 - 8.1.2. A proponente deverá comprovar, no momento da qualificação técnica, que tem seus serviços ofertados em Datacenter Nacional.
- 8.2. Das Operações de Datacenter no Estado do Ceará
 - 8.2.1. A proponente deverá iniciar operações de Datacenter na região geográfica do Estado do Ceará de forma a melhor integrar seus serviços de nuvem ao Cinturão Digital do Ceará (CDC).
 - 8.2.2. Os serviços ofertados pela proponente podem se dar através de um ponto de presença (e/ou ponto de replicação), em qualquer estrutura própria, arrendada, ou alugada, desde que a mesma possua as certificações exigidas no presente termo e situadas no Estado do Ceará.
 - 8.2.3. Será aceita, para o cumprimento da exigência do item 8.2.1, a apresentação de carta de compromisso, emitida exclusivamente pelo provedor matriz de serviços em nuvem (*vendor*) das soluções de serviços de nuvem, mesmo nos casos do item 7.1, estabelecendo que iniciará suas operações de Datacenter no Estado do Ceará em no máximo 24 meses, conforme Anexo VIII.
 - 8.2.4. O descumprimento do compromisso estabelecido pelos itens 8.2.1, 8.2.2 e 8.2.3 poderá acarretar no cancelamento do contrato resultante deste

processo de credenciamento, quando não acompanhado de justificativa plausível e repactuação aceitável.

9. DO ORDENAMENTO PARA INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS DE LEGADOS

- 9.1. As empresas credenciadas deverão se prontificar a prover acessos (*web services*, arquivos de texto em *batch*, etc.), para integração de aplicações legadas sempre que a arquitetura em nuvem contratada requerer tal integração.
- 9.2. Os custos de integração à plataforma da ETICE serão de responsabilidade da credenciada.

10. DA INABILITAÇÃO

- 10.1. Será inabilitada a proponente que:
 - 10.1.1. Não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação;
 - 10.1.2. Possua registro de ocorrência que a impeça de licitar e contratar com a ETICE ou com a Administração Pública, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, no âmbito Federal, Estadual ou Municipal ou do Distrito Federal, ou ainda que esteja suspensa para licitar e contratar com a ETICE, enquanto perdurarem os motivos da punição;
 - 10.1.3. Deixar de apresentar a documentação/informações solicitadas na data fixada ou apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;
- 10.2. Está, ainda, impedida de obter o credenciamento a proponente que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.2.
- 10.3. A inabilitação da proponente importará preclusão do seu direito de participar das fases subsequentes, contudo, não impedirá sua participação na próxima oportunidade de credenciamento, prevista no preâmbulo deste edital, desde que atenda às condições de habilitação e demais exigências do instrumento convocatório.
- 10.4. Quando todas as proponentes forem inabilitadas, a Comissão poderá fixar às proponentes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação, escoimada (s) da (s) causa (s) da inabilitação.

11. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 11.1. Qualquer proponente poderá manifestar, de forma motivada, a intenção de interpor recurso, no prazo de até 4 (quatro) horas úteis depois de aceito e habilitado, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso. Os demais proponentes ficam desde logo convidados a apresentar contrarrazões dentro de igual prazo, que começará a contar a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurado vista imediata dos autos.
- 11.2. Não serão conhecidos os recursos intempestivos e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo de credenciamento para responder pelo proponente.
- 11.3. A falta de manifestação, conforme o subitem 11.1. deste edital, importará na decadência do direito de recurso.
- 11.4. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.5. A decisão em grau de recurso será definitiva, e dela dar-se-á conhecimento aos proponentes, no endereço eletrônico: www.etice.ce.gov.br.
- 11.6. Os recursos deverão ser entregues na Comissão Especial de Credenciamentos na sede da ETICE.

12. DA HOMOLOGAÇÃO DO CREDENCIAMENTO E DA CONTRATAÇÃO

- 12.1. À vista do relatório da Comissão Especial de Credenciamentos, o resultado do credenciamento será submetido à consideração da autoridade competente da ETICE, para fins de homologação do presente procedimento.
- 12.2. Serão convocados para assinar o termo de credenciamento com a ETICE, as proponentes habilitadas na forma deste processo.
 - 12.2.1. A relação de credenciamento formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital, conforme a Minuta de Contrato de Termo de Credenciamento que integra este Edital (Anexo XII).
- 12.3. Ficam impedidas de ser contratadas para a execução de serviço objeto deste credenciamento a pessoa jurídica que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.2.

- 12.3.1. No ato da assinatura do instrumento contratual, conforme Anexo XII, a proponente vencedora deverá firmar também a declaração de vedação ao nepotismo, conforme Anexo VI.
- 12.4. As proponentes habilitadas terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da convocação pela ETICE, para assinatura do Termo de Credenciamento.
- 12.5. A recusa injustificada em assinar o Termo de Credenciamento dentro do prazo implicará o descredenciamento da proponente.
- 12.6. Poderá a proponente perder a sua condição de CREDENCIADA até a contratação, se a ETICE tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente, só conhecido após o julgamento, que desabone sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista, qualificação econômico-financeira ou técnica.
- 12.7. O prazo de validade do credenciamento será de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data estabelecida para o início de sua vigência.
- 12.8. A documentação exigida no Item 3 deverá estar válida na data da assinatura do termo de credenciamento, cabendo à credenciada encaminhar, sempre que necessário, novos documentos para substituírem os que tenham seu prazo expirado.

13. DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 13.1. O contrato deverá seguir a minuta de Contrato de Prestação de Serviços, conforme modelo do Anexo XII, que integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentando as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, sujeitando-se aos preceitos de direito público e aplicando-se subsidiariamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.
- 13.2. O prazo do contrato será de 03 (três) meses a contar da data estabelecida para o início de sua vigência, podendo ser prorrogado a critério da ETICE e com a concordância do credenciado, por períodos iguais, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.
- 13.3. A documentação exigida no Item 3 deverá estar válida na data da assinatura do contrato, cabendo à credenciado encaminhar, sempre que necessário, novos documentos para substituírem os que tenham seu prazo expirado.

- 13.4. O referido contrato será um contrato por demanda, controlado através da emissão de ordens de serviços, dentro da sua parte do orçamento pré-estabelecido no presente credenciamento.
- 13.5. O credenciado poderá firmar novos contratos, a critério da ETICE, quando do encerramento do limite do seu contrato atual, desde que o credenciamento esteja dentro do seu prazo de validade.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL DO CREDENCIAMENTO

- 14.1. Após a homologação do objeto do certame e até a data da contratação, o credenciado deverá prestar garantia contratual correspondente a 1% (Hum por cento) sobre o valor do contrato, em conformidade com o disposto no art. 56, da Lei Federal nº 8.666/1993, vedada à prestação de garantia através de Título da Dívida Agrária.
- 14.2. Na garantia deverá estar expresso prazo de validade superior a 90 (noventa) dias do prazo contratual.
- 14.3. A garantia prestada será restituída e/ou liberada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o § 4º, do art. 56, da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 14.4. A não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando o credenciado sujeito às penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa.
- 14.5. Na ocorrência de acréscimo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas no subitem 14.1 deste edital.

15. DA DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 15.1. Todas as empresas credenciadas serão demandadas a apresentarem propostas técnicas de serviços, dentro de sua tecnologia própria, para atender as demandas da etice.
- 15.2. Para cada caso específico, desde que a proposta técnica atenda as especificações e níveis de serviços apresentadas pela ETICE, será selecionada para viabilização/implementação da demanda junto a ETICE a proposta com a menor complexidade técnica, ou seja, com menor quantidade de UST.
- 15.3. As demandas de serviços serão encaminhadas simultaneamente para todos as credenciadas que terão 72 horas para emitir suas respectivas propostas técnicas conforme definido neste edital.

16. DOS PREÇOS E DA FORMA DE PAGAMENTO

- 16.1. A ETICE, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CREDENCIADA, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo XII).
- 16.2. A CREDENCIADA, após a emissão de proposta de arquitetura requerida, deverá manter o preço cotado por um prazo mínimo de 60 (sessenta) dias a contar da data da oferta do serviço para a ETICE.

17. DA VIGÊNCIA DO CREDENCIAMENTO

- 17.1. O presente credenciamento terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da primeira publicação do resultado deste processo, podendo, a critério da ETICE e observada a conveniência e oportunidade, ser prorrogado por períodos iguais, mediante simples notificação às CREDENCIADAS.
- 17.2. As prorrogações sucessivas poderão ser efetuadas enquanto houver necessidade da ETICE pelos serviços, não havendo limite de prazos.
- 17.3. Quando da comunicação da prorrogação pela ETICE, a CREDENCIADA poderá manifestar a não concordância, quando então perderá sua condição de CREDENCIADA.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1. A CREDENCIADA que se recusar, injustificadamente, a assinar o contrato, no prazo estabelecido no edital, será descredenciada.
- 18.2. Ficará impedida de licitar e contratar com a ETICE, pelo prazo de até 02 (dois) anos, ou poderá ser declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, a proponente que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:
 - 18.2.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;
 - 18.2.2. Tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos do credenciamento;
 - 18.2.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 18.3. As penalidades de impedimento temporário para licitar e contratar com a ETICE e a de declaração de inidoneidade, aplicadas pela competente

autoridade da ETICE ou ministerial, respectivamente, após a instrução do respectivo processo no qual fica assegurada a ampla defesa.

- 18.4. A Declaração de inidoneidade impossibilita a proponente de relacionar-se comercialmente com a Administração Pública, e incidirá enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 18.5. Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto deste credenciamento e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções:
- 18.5.1. Advertência;
- 18.5.2. Multa;
- 18.5.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ETICE, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 18.5.4. Declaração de inidoneidade.

19. DOS ILÍCITOS PENAIS

- 19.1. As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/1993 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

20. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 20.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no compromisso nº [número da dotação orçamentária].

21. DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DO PRESENTE PROCESSO

- 21.1. A ETICE poderá revogar o presente credenciamento por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-lo por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-lo ou prorrogar o prazo para recebimento da documentação, sem que caiba aos (às) interessados (as), quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

21.2. A anulação do procedimento de credenciamento induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as proponentes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

22. DAS EXIGÊNCIAS DE ORDEM TÉCNICA

22.1. Das Normas Técnicas

22.1.1. A proponente deverá apresentar comprovação de que os serviços de IaaS, PaaS e SaaS ofertados, operam em Datacenter que atenda a todas as exigências da norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou equivalente.

22.1.2. A proponente deverá apresentar comprovação de que os serviços de IaaS, PaaS e SaaS ofertados, operam em Datacenter que atenda a todas as exigências da certificação TIA 942 TIER III.

22.2. Das exigências público-administrativas

22.2.1. A proponente deverá apresentar declaração, conforme Anexo XIII - Termo de Responsabilidade e Sigilo, de que os dados e informações do contratante residam exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que o contratante disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

22.2.2. A proponente deverá apresentar declaração, conforme Anexo XIII – Termo de Responsabilidade e Sigilo, de que conhece e respeitará a lei Brasileira nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em especial seu artigo 26º.

22.2.3. No caso do provedor de serviços em nuvem (*vendor*) optar por representação neste credenciamento, deverão apresentar a declaração do item 7.1 ambos a provedor de serviços em nuvem e seu representante.

23. DO FOMENTO A INDÚSTRIA DE SERVIÇOS EM NÚVEM E DATACENTER

23.1. Dos programas educacionais

23.1.1. A proponente deverá se comprometer a investir em programas educacionais que incentivem a indústria de datacenters e/ou serviços em nuvem computacional dentro do estado do Ceará.

23.1.2. Os programas educacionais de que trata o item 23.1.1 poderão ser feitos na forma de subsídios para estudantes de produtos ou serviços, parcerias com instituições de ensino e promoção de eventos, palestras, treinamentos e afins, todos dentro do âmbito do estado do Ceará.

23.1.3. A proponente deverá no momento do credenciamento, apresentar seu plano de contribuição com os investimentos previstos que incentivem a indústria de datacenters e/ou serviços em nuvem computacional dentro do estado do Ceará

23.2. Dos incentivos ao empreendedorismo

23.2.1. A proponente deverá se comprometer a investir em programas de incentivo ao empreendedorismo.

23.2.2. O incentivo ao empreendedorismo de que trata o item 23.2.1 poderá ser feito mediante parceria com instituições de ensino e pesquisa, bem como parcerias com incubadoras e aceleradoras de empresas no estado do Ceará.

23.2.3. A proponente deverá no momento do credenciamento, apresentar seu plano de contribuição com os investimentos previstos que incentivem o empreendedorismo dentro do estado do Ceará

23.3. Da Carta de Compromisso

23.3.1. A proponente deverá preencher o “Termo de Compromisso de Instalação Futura de Datacenter no Estado do Ceará, e/ou Integração Com Cinturão Digital” do Anexo VIII e entrega-la devidamente assinada juntamente com seus documentos de habilitação.

23.3.2. A carta de que trata o item 23.3.1 deverá ser preenchida e assinada exclusivamente pelo provedor de serviços em nuvem (*vendor*) de soluções de serviços em nuvem, mesmo nos casos do item 7.1.

24. DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1. A divulgação pela ETICE, neste Edital de Credenciamento, não caracteriza nenhum direito ou expectativa de faturamento por parte das proponentes, não cabendo à ETICE o ressarcimento de eventuais prejuízos pelo não credenciamento de proponentes.

24.2. A ETICE poderá, desde que não tenha conseguido suprir suas necessidades, a qualquer tempo e na forma da lei, realizar novos credenciamentos, através da divulgação de um novo Edital.

- 24.3. A participação no presente credenciamento implica a concordância, por parte da proponente, com todos os termos e condições deste Edital.
- 24.4. Para fins de comprovação das informações relativas à proponente, a ETICE poderá vistoriar a qualquer tempo as proponentes CREDENCIADAS.
- 24.5. Os interessados arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de sua documentação.
- 24.6. Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão.
- 24.7. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 24.8. Não será conhecida a documentação para habilitação apresentada via fax ou e-mail, exceto os expressamente previstos neste edital.
- 24.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando tiver sido explicitamente disposto em contrário.
- 24.10. Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Edital em dia de expediente na localidade onde está situada a unidade da ETICE promotora do credenciamento.
- 24.11. É facultada à Comissão ou autoridade superior da ETICE, em qualquer fase do credenciamento, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da documentação.
- 24.12. Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital perante a ETICE a proponente que não o fizer até o 2º (segundo) dia útil que anteceder a data limite fixada para o recebimento do envelope de documentação.
- 24.13. Quaisquer dúvidas acerca deste credenciamento deverão ser encaminhadas por escrito à Comissão Especial de Credenciamentos, por intermédio do endereço eletrônico: email@etice.ce.gov.br.
- 24.14. Os esclarecimentos serão encaminhados por meio de mensagem eletrônica aos respectivos questionadores, e ficará disponível aos demais interessados no endereço email@etice.ce.gov.br.

24.15. Eventuais impugnações ou recursos deverão ser entregues no endereço discriminado no preâmbulo do Edital, sempre em dias úteis, no horário das 10h às 18h horas.

25. DO FORO

25.1. Para dirimir as questões oriundas desta licitação e de futuro contrato será competente da Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará

Elaborado por:

Analista Assistente de TI

Gerente de Projeto

Aprovado por:

Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa
Presidente
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará

ANEXO I – PROJETO BÁSICO

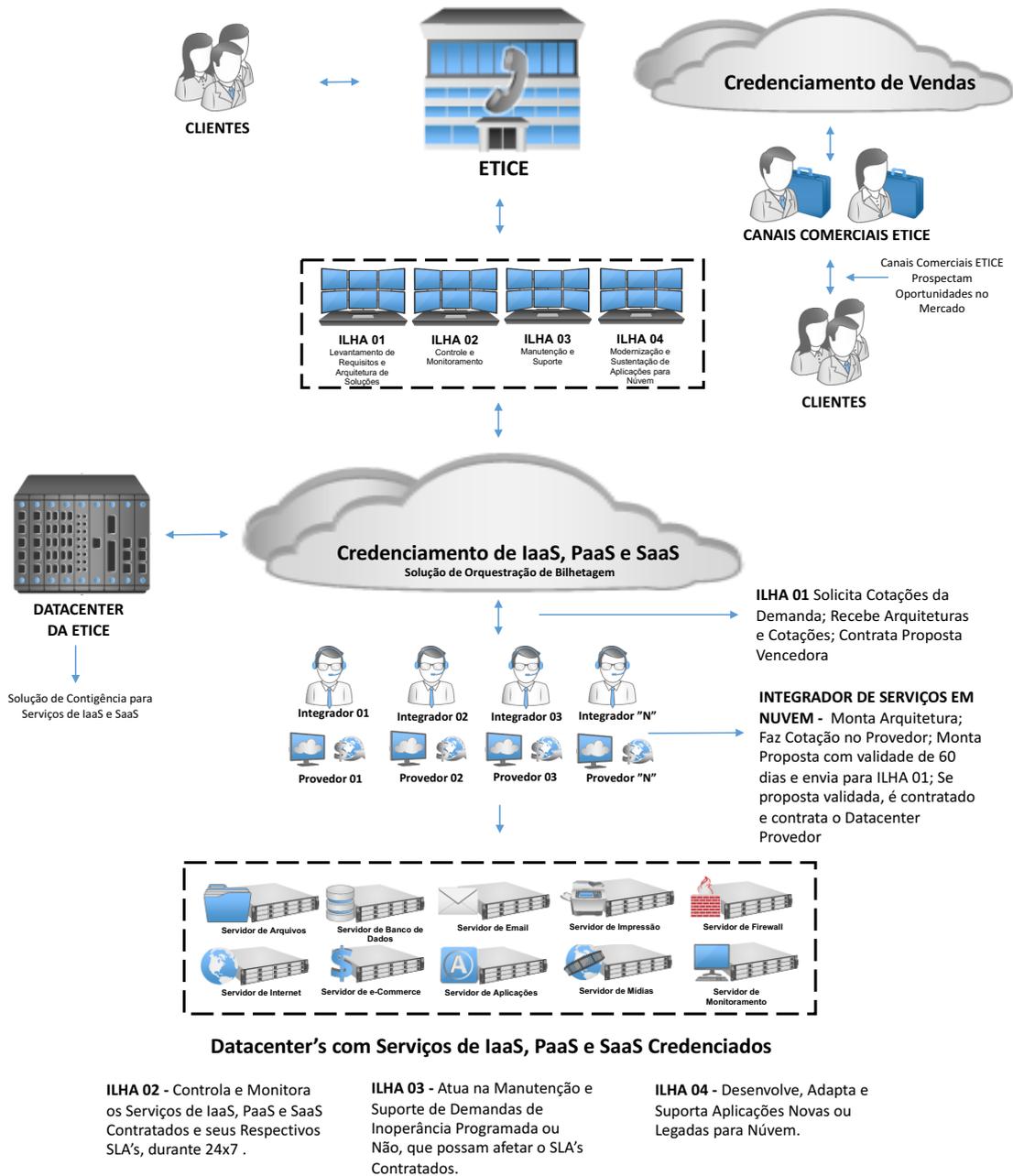
A-I.1. DO OBJETO

CRENCIAMENTO DE PROVEDORES DE SOLUÇÕES DE SERVIÇOS EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM (IAAS, PAAS E SAAS), TENDO COMO MODELO DE IMPLANTAÇÃO A NUVEM PÚBLICA para prestação de serviços continuados desta natureza para a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE).

A-I.2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

A credenciada fornecerá serviços em computação em nuvem, para a **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE**, nas modalidades IaaS, PaaS e/ou SaaS, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte da infraestrutura, mediante atendimento às especificações e níveis de serviço, de forma a subsidiar a operação interna e a prestação de serviços da ETICE, dentro de suas áreas de negócio, conforme descrito neste projeto básico. O conjunto dos serviços de monitoramento, suporte técnico local e operação, nas suas diversas áreas serão coletivamente definidos, no restante deste documento.

A-I.3. DO DESENHO DA OPERACIONALIZAÇÃO DO CREDENCIAMENTO



A-I.4. DA MÉTRICA DE MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS EM NUVEM

- a) Os serviços serão quantificados sob demanda.
- b) A métrica a ser utilizada é a Unidade de Serviço Técnico – UST.
- c) Unidade de Serviço Técnico (UST) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço nuvem.
- d) Uma UST equivale a um homem/hora, ou uma hora de trabalho. Esta relação pode ser alterada de acordo com o nível de complexidade dos trabalhos. O Anexo XI – Critérios de Complexidade dos Atendimentos demonstra os critérios de complexidade do atendimento, juntamente com a equivalência em USTs.
- e) Os itens de serviço executados diretamente pela equipe técnica da credenciada deverão ser estimados em horas e orçados em UST de forma direta, usando os parâmetros de ponderação do Anexo XI.
- f) Os itens de serviço executados automaticamente por sistemas da credenciada sem intervenção humana deverão ser proporcionalizados em equivalência a UST utilizando-se como parâmetro básico o custo de disponibilização do serviço, que deverá ser transformado em UST.
- g) Ao estimar o quantitativo de UST para serviços automáticos descritos no item f, a credenciada deverá apresentar uma tabela de parametrização de serviços automáticos para UST, que deverá ser incluída em qualquer proposta de serviços da credenciada, podendo a ETICE requerer esclarecimentos e até mesmo treinamento a respeito desta tabela as custas da credenciada.

h) Cálculo da quantidade de UST para ordens de serviço(os) :

- a. Cada resultado ou produto planejado na OS deverá estar atrelado à especificação do serviço a ser realizado, para sua conclusão e ter como base o quantitativo de UST's;
- b. O cálculo da quantidade de UST, portanto, será feito para cada item de resultado / produto da OS, individualmente. A quantidade total de UST da OS será dada pelo somatório das UST's previstas para cada item.
- c. O cálculo da quantidade de UST para cada item observará as seguintes características:
- d. Terá como fórmula:

$$\begin{aligned} \text{UST}_h &= \sum \text{horas humanas previstas} \times \text{Fator de ajustes} \\ \text{UST}_a &= \sum \text{serviços automáticos} \\ \text{Total UST} &= \text{UST}_h + \text{UST}_a \end{aligned}$$

- Total UST – Quantidade de UST do item.

- Horas previstas – Quantidade de horas previstas para a produção do item, incluindo horas técnicas ou quaisquer outros custos inerentes à plena realização do serviço.
- Fator de ajuste – Índice de ajuste constante na tabela de consumo de UST constante neste Termo de Referência, observados os máximos e mínimos tolerados para cada tipo de serviço.
- Serviços automáticos – serviços realizados pelos sistemas computacionais da credenciada sem a intervenção humana, de forma automática, que foram parametrizados para UST individualmente.

A descrição do serviço deverá ser suficientemente detalhada para que seja possível a identificação de sua periodicidade (ex.: horário, mensal, anual, etc) e sua compartimentalização (ex.: por Gigabyte, por requisição, etc) em termos de estimativas de UST.

O valor da OS será dado pela quantidade de USTs estimada, no todo ou em parte, dentro da compartimentalização e periodicidade dos serviços estimados.

A-I.5. DO PROCESSO DE LEVANTAMENTO DE ESFORÇO TÉCNICO DA O.S

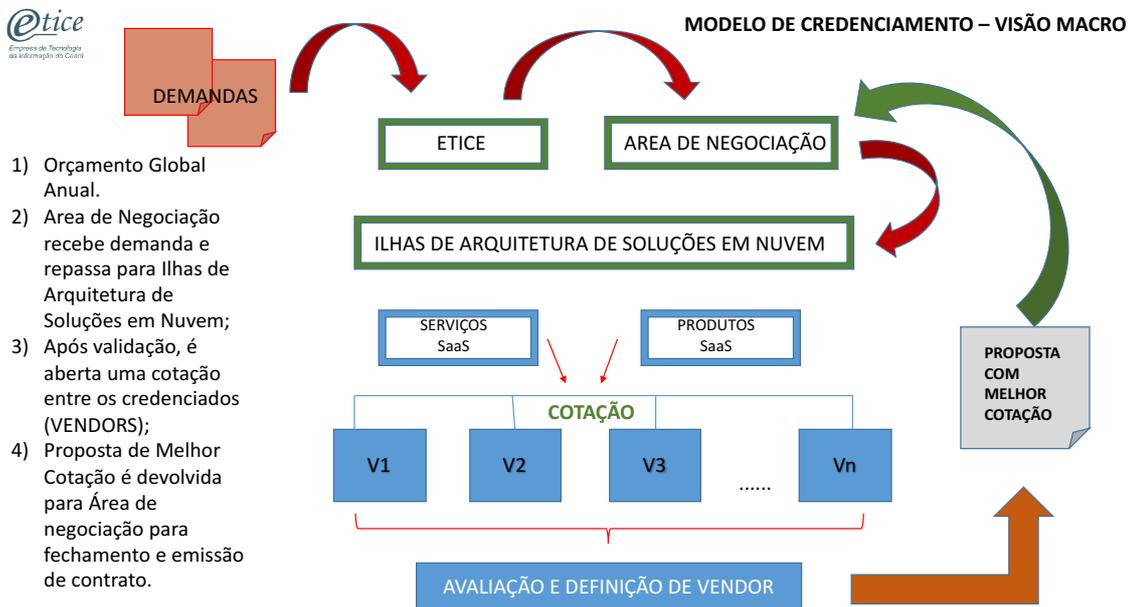
O processo de levantamento de esforço técnico para ordenamento dos serviços aqui descritos será pela seguinte sequência:

- 1) As demandas serão recebidas pela área de Negociação da ETICE e serão repassadas para Ilhas de Levantamento de Requisitos e Arquitetura de Soluções da ETICE.
- 2) As Ilhas de Levantamento de Requisitos e Arquitetura de Soluções validam os dados.
- 3) Os pedidos de proposta serão enviados para as credenciadas, quer sejam provedores ou integradores, que terão até 72 horas para realizar suas respectivas estimativas técnicas.
- 4) As credenciadas farão as estimativas técnicas em UST, com tempo de validade de no mínimo 60 (sessenta) dias a contar da data de sua emissão.
- 5) As credenciadas disponibilizam as cotações para a Ilha de Levantamento de Requisitos e Arquitetura de Soluções da ETICE.
- 6) A melhor cotação será enviada para a Área de Negociação para avaliações e possível fechamento.

Adicionalmente, as credenciadas deverão fornecer uma tabela de equivalência de UST com detalhamento de todos os itens da prestação de serviço (automáticos e manuais) incluindo SLA e serviços adicionais, através de planilhas ou sistemas de forma a subsidiar o processo de cotação de preços da ETICE a seus clientes.

A-I.6. DA INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO CREDENCIADO COM A ETICE

- a) A comunicação da solução fornecida pela Credenciada com a infraestrutura tecnológica da ETICE ocorrerá por meio de enlace de rede dedicado (link dedicado) ou por meio da Internet, a critério da ETICE.
- b) No caso da opção da ETICE por link dedicado, este deverá ser fornecido pela CREDENCIADA que deverá estimar a complexidade técnica do fornecimento deste link em UST para que a etice possa emitir O.S. específica para sua contratação. Na estimativa de complexidade técnica do link dedicado, a credenciada deverá levar em consideração todas as regras de conectividade, segurança e cronograma de instalação definidos pela ETICE.
- c) A disponibilização da solução fornecida pela Credenciada com a infraestrutura tecnológica da ETICE ocorrerá através de chamada à aplicativos de monitoramento, chamados e configurações. O acesso a estes aplicativos, deverá ocorrer conforme regras de conectividade e segurança definidos pela ETICE.
- d) A Credenciada deverá garantir a portabilidade e elasticidade de aplicações e dados, assim como autenticidade, integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações trafegadas na comunicação entre a solução fornecida e infraestrutura tecnológica da ETICE.
- e) Deverão ser adotados pela Credenciada mecanismos que permitam à ETICE, via online, verificar a situação de determinado serviço contratado, de forma a oferecer rastreabilidade, monitoramento e provisionamento do mesmo.
- f) A Credenciada deverá disponibilizar os serviços contratados em, no máximo, dois (2) dias, a partir da emissão da ordem de serviço.



A-I.7. RELATÓRIOS E CONTROLES GERENCIAIS

- a) Uma solução de monitoramento, em ambiente web e seguro, provendo informações operacionais e gerenciais do serviço prestado para a ETICE, deverá ser provida pela Credenciada com, no mínimo, as funcionalidades e informações a seguir:
- a. Tempo de resposta por transação;
 - b. Quantidade de transações por unidade de tempo;
 - c. Disponibilidade do serviço;
 - d. Informações analíticas, sintéticas, gráficas e geográficas de gerenciamento dos serviços;
 - e. Funcionalidades de habilitação, suspensão e cancelamento do serviço;
 - f. Configuração de parâmetros do serviço, como horário de funcionamento, abrangência geográfica, valores permitidos, entre outros;
 - g. Funcionalidade de customização e comunicação com a ETICE, permitindo o envio de mensagens, elementos gráficos e visuais nas interfaces gráficas.
- b) É facultado à ETICE demandar novos relatórios e funcionalidades, devendo comunicar a Credenciada com, no mínimo, 05 dias úteis de antecedência da data desejada para a entrega o relatório/funcionalidade.

A-I.8. INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTO

- a) Periodicamente, a critério da ETICE, as equipes técnicas da ETICE e da Credenciada realizarão reuniões de nivelamento e aperfeiçoamento de conhecimentos sobre computação em nuvem, considerando as melhores práticas mundiais.
- b) A ETICE deve comunicar a Credenciada com, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis sobre a realização das reuniões.

A-I.9. ATENDIMENTO AO CLIENTE

- a) A Credenciada deverá prover solução de atendimento e resolução de problemas ao cliente, referente ao serviço fornecido e com base nos procedimentos definidos pela ETICE, com reporte desses atendimentos para a ETICE de maneira periódica.

A-I.10. REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO

- a) Trata-se do credenciamento para a contratação de serviços especializados denominados de **Serviços de Computação em Nuvem, em estruturas de Datacenter**, os quais deverão ser executados e entregues nos padrões de qualidade definidos abaixo:
 - Os **Serviços de Computação em Nuvem** foram categorizados em serviços de **IaaS, PaaS e SaaS**, que devem ser executados pelas credenciadas, de acordo com arquiteturas requeridas em cotações realizadas pela ETICE, mediante abertura de ordem de serviço;
 - As ordens de serviço (doravante denominadas simplesmente **OS's**) serão descritas de forma construtiva tendo como referências, a arquitetura cotada, e seus respectivos **níveis mínimos de serviço**
 - Sem prejuízo do exposto no item anterior, uma **OS** pode estabelecer, a critério da ETICE, ouvida a credenciada, outros critérios adicionais de mensuração, para fins de detalhamento, transparência, complementação e compatibilização com a evolução da tecnologia e de seus usos pela ETICE;
 - Os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela ETICE estão disponibilizados em sua base de conhecimento, que estará livre para consulta pelas credenciadas no momento da vistoria e durante a execução contratual;
 - Os resultados esperados, os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela ETICE, assim como os padrões de qualidade, os **níveis mínimos de serviço** e as qualificações exigidas para execução dos serviços serão entendidos como de conhecimento da credenciada,

previamente ao início da execução de cada **OS**, a quem compete cumprir as atividades solicitadas dentro dos padrões esperados;

b) As Ordens de Serviços, poderão estar relacionadas:

- Ao atendimento de solicitações por parte da ETICE;
- A resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida, que coloquem em risco os níveis de serviços contratados;
- Aos procedimentos rotineiros que usualmente independem de incidentes e solicitações e que devem ser executados de forma proativa pela credenciada pois possuem características bem definidas de duração e complexidade;
- A resolução de problemas;
- A serviços, análises, estudos e transferência de conhecimento;
- A manutenção da garantia, ao longo de um período de tempo previamente acordado e estipulado na **OS**, de **Níveis Mínimos de Serviço** (doravante denominado **NMS**) apropriados e também registrados na **OS**, em campo próprio. Nesses casos (manutenção com garantia de **NMS** para serviços), o **NMS** da **OS** estipulará, sem prejuízo daqueles constantes neste documento, outros que se fizerem necessários em cada caso concreto, além de parâmetros para mensuração de Disponibilidade e Desempenho do serviço mantido com garantia;

c) A ETICE poderá, sempre que necessário, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, atuar diretamente na execução das atividades atribuídas à credenciada, caso se aplique, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à mesma por descumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviço** estabelecidos.

A-I.11. TIPOS DE ORDEM DE SERVIÇO

a) Os **Serviços de Computação na Nuvem** executados no escopo da contratação por meio de **OS's**, poderão ser solicitados mediante duas formas principais:

- Mediante requisição de novo serviço para os quais deverão ser abertas tantas **OS's de Contratação** quanto forem necessárias para a execução pretendida;
- Mediante requisição manutenção e suporte dos serviços contratados para os quais deverão ser abertas tantas **OS's de Manutenção e Garantia** quanto forem necessárias para o atendimento aos níveis de serviços contratados;

- b) A modificação de uma **OS de Contratação**, por solicitação da credenciada, somente será aceita pela ETICE, se acompanhada de análise prévia e documentada de fatos novos que demonstrem justificadas razões para alteração das estimativas previstas na **OS**.
- c) Se acatada a solicitação, o processo de expedição de uma nova **OS de Contratação** em novas condições deverá ser novamente realizada, incluindo as análises e negociações entre as partes. Durante o tempo que durar esse processo, até o limite de mais um ciclo de faturamento mensal, no momento da solicitação, a credenciada continuará vinculada ao formato da ordem de serviços anterior, e deverá manter os serviços sob sua responsabilidade disponíveis dentro dos níveis de serviços contratados.
- d) O cancelamento de uma **OS de Contratação** poderá ser solicitado pela credenciada, mas não vincula em qualquer sentido a ETICE, podendo este, por ato discricionário, manter a **OS** ou cancelá-la após a análise do caso concreto. A decisão vincula a credenciada a se for o caso, manter o serviço, sob pena de inexecução contratual.
- e) A **OS de Manutenção e Garantia**, vincula a credenciada aos **Indicadores de Disponibilidade** e de **NMS** correspondentes a responsabilidade assumida pelo serviço, definidos nos termos desse documento, assim como os indicadores específicos definidos na própria **OS**, sob pena da aplicação das sanções previstas neste termo.
- f) O **NMS** e o resultado esperado para **OS de Manutenção e Garantia**, serão avaliados, pelos **Indicadores de Disponibilidade** definidos mais à frente nesse documento.
- g) A apresentação da minuta da **OS de Manutenção e Garantia** ao **Gestor do Contrato**, ou a servidor por ele designado, deverá ser acompanhada dos comprovantes do problema técnico a ser resolvido para subsidiar a análise e eventual solução da **OS**, por parte da credenciada.

A-I.12. DO ESCOPO DO CREDENCIAMENTO

- a) O credenciamento terá por escopo **Serviços de Computação em Nuvem de IaaS, PaaS e SaaS** de suporte às áreas de negócio da ETICE de forma a integrar seu arcabouço de prestação de serviços, disponibilizando estrutura física como serviços (IaaS), estrutura para ambiente de desenvolvimento de aplicações (PaaS) e estrutura de aplicativos disponíveis de soluções (SaaS) para atendimento aos requisitos dos clientes da ETICE, de forma ininterrupta.

A-I.13. ÁREAS DE NEGÓCIO DA ETICE

a) A ETICE tem como áreas de negócio para fins deste credenciamento:

- Serviços de Infraestrutura física e equipamentos servidores do ambiente central de processamento da rede, que hospeda os serviços contratados;
- Servidores de arquivo;
- Soluções de virtualização de equipamentos servidores;
- Serviços de armazenamento (*storage*), *backup* e restauração de arquivos;
- Infraestrutura de gerenciamento de bancos de dados relacionais;
- Infraestrutura de hospedagem;
- Infraestrutura de comunicação de redes locais (físicas e virtuais, incluindo *SDN*) e de longa distância e redes de armazenamento de dados;
- Infraestrutura de comunicação para acesso a sistemas externos;
- Infraestrutura de gerenciamento e segurança das redes de comunicação;
- Soluções de gerenciamento de ambiente e de aplicações;
- Soluções de gerenciamento de sistemas de banco de dados;
- Soluções de gerenciamento de sistemas de inteligência de negócios;
- Soluções de atendimento ao cidadão;
- Soluções de gestão e eficiência tributária;
- Soluções de gestão de saúde;
- Soluções de gestão de educação;
- Soluções de contabilidade pública, aderentes ao NBCASP;
- Soluções de estratégia, controle interno, ouvidoria e transparência;
- Soluções de gestão de recursos humanos;
- Serviços de gestão e suporte em sistemas de informação para o setor público.
- Solução de Gestão de pronto atendimento para Saúde
- Solução de Gestão de Fraudes de Materiais
- Solução de Gestão de Escolas
- Solução de Gestão de Processos para Tribunais de Contas
- Solução de Gestão de fraudes processuais
- Solução de Gestão de recuperação de dívidas
- Solução de Gestão de planejamento e controle orçamentário
- Solução de Gestão Financeira
- Solução de Gestão Patrimonial
- Solução de Gestão de Viagens
- Solução de Gestão de Frotas de veículos
- Solução de gestão de convênios
- Soluções de gestão de sistemas de informações
- Soluções de Business Intelligence
- Solução de gestão de indicadores
- Solução de Análise Preditiva
- Plataforma de desenvolvimento de aplicativos móveis
- Plataforma de desenvolvimento de soluções específicas

- Solução de gestão de dispositivos móveis
- Soluções de comunicação de voz sobre IP
- Soluções de Correio Eletrônico
- Soluções de Comunicação Integrada
- Soluções de Videomonitoramento
- Soluções de Segurança da Informação
-

b) Os serviços nessas áreas de atuação, quando da elaboração de **OS** para suas execuções, deverão ser sempre descritos em termos de atividades, incluindo seus respectivos níveis de serviços, ficando principalmente nos aspectos de segurança, disponibilidade, performance e segurança.

A-I.14. DOS SERVIÇOS E DAS CERTIFICAÇÕES DOS PROFISSIONAIS

- a) A credenciada deverá ter profissionais capacitados para realizar o atendimento das solicitações técnicas, feitas por meio de **OS's de Manutenção e Garantia**.
- b) Os serviços prestados pela credenciada poderão ser das seguintes naturezas:
- Identificar, conceber, implementar e administrar soluções de infraestrutura de TI em nuvem compatíveis com as demandas atuais e futuras solicitadas;
 - Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos servidores físicos/virtuais e demais dispositivos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros *softwares* básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de tecnologia da informação em nuvem contratados;
 - Efetuar, em parceria com a equipe da ETICE, a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços contratados;
 - Manter e garantir o funcionamento adequado de ambientes definidos em produção de serviços e soluções em nuvem;
 - Implantar e atualizar serviços e soluções em nuvem no ambiente de produção;
 - Administrar serviços e soluções em nuvem e assegurar o seu funcionamento, de acordo com os requisitos de qualidade, segurança da informação e desempenho;
 - Analisar, periodicamente, o histórico de incidentes e problemas dos serviços e soluções em nuvem e adotar ações para prevenir eventual recorrência desses eventos;

- Proceder aos serviços de manutenção de atualização de versões de *softwares* e de componentes dos serviços e soluções em nuvem, de acordo com as requisições da ETICE, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede contratada pela ETICE e dos respectivos serviços;
- Avaliar e documentar, quando demandada, o impacto sobre a infraestrutura de mudanças nos serviços e soluções em nuvem contratados;
- Dar suporte, para instalação e recuperação de ambiente computacional bem como assegurar a padronização das configurações utilizadas;
- Fornece a equipe da ETICE na definição e configuração de rotinas de produção e parâmetros de monitoramento dos serviços e soluções de tecnologia da informação;
- Assegurar a execução e verificar os resultados de rotinas automatizadas ou manuais de produção dos serviços e soluções de tecnologia da informação contratadas pela ETICE;
- Garantir a integração, com soluções de monitoramento de serviços e soluções, assim como ferramentas para abertura e acompanhamento de chamados;
- Monitorar, sistematicamente, os parâmetros estabelecidos para os serviços e soluções contratados, de modo a identificar e registrar a ocorrência de incidentes e comunicá-las, tempestivamente, à equipe da ETICE, visando o pronto restabelecimento do serviço à normalidade, bem como atuar para restabelecer o funcionamento dos serviços que estiverem sob sua responsabilidade;
- Diagnosticar e resolver incidentes cujos sintomas e ações sejam previamente documentados e endereçar ações corretivas;
- Gerenciar o ambiente físico e os equipamentos centrais da rede alocada nos serviços em nuvem contratados, em especial no que se refere à alocação de recursos para execução de serviços e soluções de tecnologia da informação;
- Administrar, todo o ambiente alocado para a ETICE, a alocação de espaço em disco nos equipamentos servidores das secretarias de controle externo nos estados;
Interagir com as equipes de suporte dos provedores de serviços em nuvem (*vendors*) das soluções em uso pela ETICE, conduzir a abertura e acompanhamento dos *tickets* de suporte, coletar *logs* e demais informações solicitadas.

A-I.15. REQUISITOS GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- a) A credenciada deverá ainda:

- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- Manter, durante a vigência do credenciamento, todas as condições que ensejaram sua contratação;
- Atentar aos requisitos de **Segurança da Informação** especificados neste documento;
- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado;
- Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela ETICE;
- Manter atualizada a base de conhecimento da ETICE com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, *templates* e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base;
- Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da ETICE, dos novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento, sempre que solicitada pela ETICE;
- Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, bem como de acordo com as normas e procedimentos da ETICE e de suas áreas técnicas;
- Realizar manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, fora do horário compreendido entre 8h e 20h ou em finais de semana e feriados;
- Interagir, por meio de seu Gerente Técnico, com os gestores da ETICE sempre que solicitado;
- Atualizar o banco de dados de gerência de configuração para produtos, peças ou *softwares* necessários à prestação dos serviços;
- Mapear, junto a ETICE, processos necessários ao cumprimento dos requisitos deste documento;
- Fiscalizar regularmente os seus técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas;
- Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, sem prejuízo de eventual aplicação de fatores de

ajustes e, quando for o caso, de aplicação de sanções previstas nas ordens de serviço;

- Avaliar, diagnosticar e propor soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução e processos e procedimentos de trabalho;
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local e orientar a atuação dos operadores de monitoramento em situações críticas de trabalho;
- Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local e de monitoramento na localidade da CREDENCIADA;
- Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- Implantar e manter a escala de trabalho de seus profissionais;
- Subsidiar a ETICE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades, caso tais serviços prejudiquem o andamento dos serviços contratados;
- Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com o contrato, em conformidade com suas obrigações e com as orientações da ETICE, observando sempre os critérios de qualidade;
- Apresentar relatório mensal dos serviços prestados;
- Executar todas as tarefas sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto aquelas previamente agendadas e com autorização da ETICE;
- Acompanhar a qualidade da execução e os níveis mínimos de serviço requeridos, com vistas a manter a operação normal dos serviços contratados pela ETICE e, quando necessário, alinhar os serviços aos padrões de qualidade previamente definidos;
- Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo aa ETICE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto, quebras, extravios ou outros fatos semelhantes;
- Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso dos profissionais às dependências da credenciada, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus funcionários;
- Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos funcionários desvinculados da prestação de serviços com a ETICE;
- Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela credenciada, caso tenha sido fornecido, como crachás, cartões de acesso, *pen drives* e outros, de propriedade da ETICE, juntamente com a solicitação de descredenciamento;
- Promover a transferência de conhecimento para os técnicos da ETICE quando assim demandada;
- Considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento ao objeto, caso seja definido previamente, tais como:

- despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de *software*, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos;
- Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, comerciais, tributários e trabalhistas resultantes desta contratação;
 - Realizar encaminhamento de solicitações que não puderem ser solucionadas pelo seu pessoal por fora do escopo da **OS**, para grupos e unidades da ETICE responsáveis pela contratação ou gestão.
- b) Para atendimento de incidentes de maior gravidade ou situações de emergência (**Grupo de Resposta Rápida**), a credenciada deverá, **sem ônus adicional** aos estabelecidos em **OS**:
- Quando demandada em **OS de Manutenção e Garantia** prévia, com validade estabelecida para um determinado período de tempo (determinado na própria ordem de serviço, manter **grupo de resposta rápida** em suas dependências, composto de no mínimo uma pessoa, sempre disponível, dentro do horário das 8h às 20h, em dia útil, para fins de atendimento imediato de incidentes nos serviços objeto da **OS de Manutenção e Garantia**, que exijam pronto atendimento;
 - O **grupo de resposta rápida** deverá ser composto por profissionais capacitados a atuar em situações de emergência para incidentes de maior complexidade ou de indisponibilidade dos serviços estipulados na **OS de Manutenção e Garantia** correspondente;
 - Por capacitação, nesse item, entende-se que o(s) profissional(is) deve(m) estar devidamente qualificado(s) e certificado(s) para executar a(s) tarefa(s) componentes da **OS de Manutenção e Garantia**;
 - É esperado que o(s) profissional(is) à disposição no **grupo de resposta rápida** tenha(m) as qualificações necessárias para atender incidentes de maior gravidade e emergências naquela área de conhecimento específico demandado pela ordem de serviço;
 - Dessa forma, uma **OS de Manutenção e Garantia** determina constituição de uma equipe específica para fornecimento de um serviço que tem por requisito mínimo a disponibilidade de ao menos um profissional presencial para desempenhar as atribuições de **grupo de resposta rápida**, sem prejuízo da execução das demais tarefas e requisitos nela definidas.
 - A execução dos serviços ocorrerá, em condições normais, dentro do horário de funcionamento da ETICE, ou seja, nos dias úteis, no horário a ser estabelecido, salvo se expressamente ressalvado em contrário na ordem de serviço ou nos termos deste credenciamento;
 - A ETICE poderá, excepcionalmente e por tempo delimitado, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos neste documento, mediante alteração temporária das

escalas de trabalho, inclusive do **grupo de resposta rápida**, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à CREDENCIADA;

- A ETICE estima que 90% (noventa por cento) da demanda normal de serviços, quando medidos em horas de trabalho, excluídos nesse cômputo o serviço de monitoração (dada a sua natureza contínua de 24/7, 365 dias por ano), serão executados em dias úteis, no horário das 8h às 20h, e que 10% (dez por cento) serão demandados para execução, excluindo o atendimento contínuo a incidentes, em dias não úteis e das 20h às 8h em dias úteis;
- As **Ordens de Serviço** que demandarem manutenção em *softwares* ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços contratados pela ETICE deverão ser executadas nos dias não úteis ou após as 20h em dias úteis, mediante agendamento e autorização da ETICE, sem ônus adicional;

A-I.16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CREDENCIADA

- a) A credenciada deverá manter uma qualificação mínima em seu time de prestação de serviços, seguindo os critérios estabelecidos abaixo:
- A qualificação profissional mínima exigida para enquadramento nas exigências do **Anexo XI – CRITÉRIOS DE COMPLEXIDADE DOS ATENDIMENTOS** para algumas atividades, vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a sua execução;
 - A credenciada somente deverá executar as atividades que requeiram profissionais certificados, após a devida comprovação das respectivas certificações à ETICE;
 - A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela ETICE, antes ou durante a execução de uma **OS de Manutenção e Garantia**, a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de multa, conforme contrato;
 - Tanto o (s) **Preposto (s)** como o (s) **Gerentes Técnicos** deverão ter experiência mínima de 3 (três) anos em gestão e gerência técnica, respectivamente, em contratos relativos a serviços de suporte de infraestrutura de ao menos um de qualquer um dos subitens exigidos para fins de qualificação técnica, admitida a soma de atestados, desde que em tempos não simultâneos para comprovação do requisito, devendo possuir, no mínimo, as seguintes qualificações:
 - Formação superior (graduação e/ou pós-graduação) em áreas correlatas à tecnologia da informação, engenharia, administração;

- Declaração de experiência profissional, expedida por uma ou mais pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a gestão de contratos de implantação de solução dessa natureza.

A-I.17. MODELO DE EXECUÇÃO DOS CONTRATOS DE SERVIÇOS EM NUVEM

- a) Para a execução dos contratos de serviços em nuvem, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a ETICE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e a credenciada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- b) A remuneração será por desempenho e o modelo de prestação de serviços, adotado nesta contratação, seguirá o princípio de linha de montagem, no qual cada produto a ser entregue será definido previamente, seguirá critérios para aferição.
- c) O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da credenciada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral de todos os serviços solicitados de acordo com as exigências de qualidade e requisitos dos níveis mínimos de serviço exigidos neste documento.
- d) Os serviços serão solicitados pela ETICE por meio da emissão de **OS de Contratação**, serão objeto de execução pela credenciada em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da ETICE.
- e) As ordens de serviço serão abertas pelos servidores da ETICE que possuam autorização para encaminhá-las ou ainda pela própria credenciada quando autorizada ou determinado pela ETICE. Em ambos os casos, caberá ao **Gestor do Contrato** da ETICE ou servidor por ele designado efetuar a aprovação da ordem de serviço, para efeito de pagamento.
- f) As ordens de serviço deverão seguir os modelos estipulados pela ETICE, atentando-se para os atributos mínimos abaixo relacionados, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à credenciada, em razão da readequação de processos internos da ETICE:
 - Identificador único da ordem de serviço;
 - Valor previsto;
 - Datas de início e término previstas para execução do serviço;

- Discriminação quanto a sua origem se é de **Contratação** ou de **Manutenção e Garantia**;
 - Especificação das atividades a serem executadas;
 - Critérios de recebimento do serviço pela ETICE;
 - Níveis de serviço a serem cumpridos, específicos daquela ordem de serviço;
 - Pressupostos e restrições aplicados à ordem de serviço;
 - Identificação dos responsáveis por parte da credenciada pela realização do serviço;
 - Identificação dos solicitantes do serviço na ETICE; e
 - Identificação do servidor responsável pela abertura da ordem de serviço e pelo recebimento do serviço a que ela se refere.
- g) Levando em conta a evolução tecnológica, a prévia definição dos serviços contratados não impede que, no decorrer do contrato, as atividades contidas nos serviços sejam modificadas ou que novas atividades sejam inseridas, por iniciativa da ETICE ou por proposição da credenciada com autorização da ETICE, desde que as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes:
- As novas atividades sejam previamente definidas e estimadas nos valores contratados, sem gerar custos adicionais para a ETICE;
 - A inclusão de novas atividades deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das atividades da ordem de serviço contratada, com a definição do nome da atividade, numeração sequencial, definição de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos, condições de desconto, observações e listagem das tarefas com a discriminação de sua complexidade, esforço unitário e estimativa de esforço total para o período do contrato;
 - Nenhuma atividade poderá ter valor unitário maior do que o maior valor unitário já previsto nesse documento;
 - Seja discriminado explicitamente quais as atividades e em que quantidades previstas para que se constitua essa nova demanda de forma que o valor total do contrato não seja ultrapassado;
 - A criação dessa nova atividade seja motivada por mudanças tecnológicas ou na plataforma de serviços providos pela contratada;
 - As atividades demandadas só serão objeto de execução pela CREDENCIADA após o encaminhamento de ordem de serviço autorizada pela ETICE e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da ETICE.
- h) As ordens de serviço poderão ser abertas pelos servidores da ETICE que possuam autorização para encaminhá-las.

- i) As ordens de serviço poderão ser abertas a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos, pelas as **Ilhas**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, para serem executados em regime 24x7, ressalvadas regras específicas em contrário;
- j) Para execução do contrato deverá a credenciada atender aos níveis de serviço estabelecidos nesse documento e nas ordens de serviço.
- k) Os demandantes dos serviços serão os recursos designados pela ETICE, a quem caberão autorizar e encaminhar as ordens de serviço, contendo todas os requisitos exigidos, à CREDENCIADA. Ao demandante do serviço compete:
- Autorizar as ordens de serviço, contendo todas as atividades e requisitos necessários à realização do serviço;
 - Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das ordens de serviço;
 - Analisar a qualidade dos serviços realizados pela credenciada e propor eventuais fatores de ajustes que deverão ser aplicados à ordem de serviço quando não atendidos os padrões de qualidade e resultados esperados especificados, anexando elementos comprobatórios do não atendimento;
 - Avaliar a compatibilidade contratual, registrar e autorizar a execução;
 - Avaliar, quantificar e dar recebimento preliminar (o recebimento definitivo será do Gestor ou Fiscal do contrato) aos serviços de suporte realizados pela credenciada, ouvidos os usuários afetados quando for o caso, em particular se se tratar de ordem de serviço oriunda originalmente de chamado aberto.
- l) O **Gerente Técnico** será um ou mais profissionais designados pela credenciada para receber as ordens de serviço do demandante e assegurar a execução dos serviços requeridos. Para isso deverá ter conhecimento técnico suficiente de modo que efetue o controle de qualidade das tarefas realizadas.
- m) Deverão ser alocados **Gerentes Técnicos** em número necessário e suficiente para dar adequada vazão ao atendimento das ordens de serviço dentro dos prazos e níveis de serviços e de qualidade estipulados para os serviços prestados e conforme exigências de qualificação profissional especificadas no item específico desse documento.
- n) O **Preposto**, alocado em tempo integral e que assumirá a função de ponto de contato com as equipes técnicas da ETICE, deverá possuir experiência em ambientes de infraestrutura de TI, conforme exigências de qualificação profissional estabelecidas no item específico desse documento.

- o) É exigido que haja, na sede da credenciada, de forma ininterrupta no horário a ser definido, nos dias úteis, tanto um Gerente Técnico como um Preposto.
- p) Os papéis (por exemplo de Gerente Técnico, Preposto) podem ser ocupados por um mesmo profissional desde que preencha os requisitos cumulados de todos os perfis exigidos e não haja prejuízo para o desempenho das atividades de cada papel.
- q) Os **Gerentes Técnicos** deverão estar disponíveis de forma tempestiva, nos dias úteis, no horário pré-definido, durante toda a execução contratual, bem como estar acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, devendo a credenciada disponibilizar número de celular de todos os gerentes técnicos à ETICE.
- r) Caberá ao **Gerente Técnico**:
- Elaborar, quando solicitado, minuta de ordem de serviço, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, fiscais técnicos e gestor do contrato;
 - Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da credenciada envolvidos na execução de cada ordem de serviço, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;
 - Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das ordens de serviço;
 - Informar os profissionais da credenciada que serão os responsáveis pelo atendimento da ordem de serviço;
 - Acompanhar a execução de todas as ordens de serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;
 - Informar a ETICE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das ordens de serviço;
 - Realizar a entrega dos serviços;
 - Obter as assinaturas de autorização e ateste das ordens de serviço a serem executadas ou concluídas, respectivamente;
 - Atuar como representante da credenciada para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- s) O **Fiscal do Contrato**, servidor indicado pela ETICE, será responsável por:
- Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter registro sobre todas as ocorrências relacionadas com a execução do serviço,

- comunicando tempestivamente ao **Gestor do Contrato** os fatos que requeiram ações corretivas por parte da credenciada;
- Analisar e verificar se os acordos de níveis de serviço contratados foram alcançados e propor os redutores estipulados para cada caso;
 - Mensalmente, com base nas informações enviadas pelos demandantes dos serviços, aprovar o **Relatório Gerencial de Serviços** para efeitos de consolidação no pagamento;
 - Encaminhar o **Relatório Gerencial de Serviços** aprovado ao **Gestor do Contrato** até o segundo dia útil subsequente a sua aprovação.
- t) O **Gestor do Contrato**, servidor indicado pela ETICE, será responsável por:
- Exigir da credenciada sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
 - Atestar a nota de cobrança encaminhada pela credenciada, em conjunto com o **Fiscal do Contrato** e enviar, juntamente com as ordens de serviço e os relatórios de serviços, à área administrativa para providências;
 - Autorizar a aplicação dos fatores de ajustes propostos pelos demandantes e pelo **Fiscal do Contrato**;
 - Encaminhar a documentação comprobatória de sanções ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.
- u) Na assinatura do contrato, a credenciada designará profissional para ser o seu **Preposto** como também outro profissional para atuar como substituto eventual. Esse representante administrativo deverá ter a sua indicação formalizada junto a ETICE e contar com a anuência deste. O substituto eventual atuará somente na ausência do **Preposto** titular.
- v) O **Preposto** ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da credenciada, sempre que requerido, nos dias úteis, no horário de 9h às 19h, com jornada diária de 8h e intervalo mínimo de uma hora para almoço. Ele será responsável por:
- Informar a ETICE problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
 - Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
 - Executar a gestão geral do contrato por parte da credenciada;
 - Assegurar que as determinações da ETICE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
 - Gestão em todas as dimensões previstas nas melhores práticas de gerenciamento de projetos, incluindo o registro de atas de reunião e

outras documentações necessárias, as quais deverão ser disponibilizadas para a ETICE sempre que solicitadas;

- Participar, quando convocado pela ETICE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

A-I.18. GESTÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO

- a) A remuneração da credenciada contratada será por desempenho, na qual o valor mensal a ser pago pelos serviços contratados, estarão associados ao alcance de **Níveis Mínimos de Serviço** estabelecidos para a prestação dos serviços.
- b) As ordens de serviço atentarão para resultados esperados, critérios de qualidade, **níveis mínimos de serviço**, padrões e procedimentos descritos nos diversos itens deste documento, na própria ordem de serviço e na base de conhecimentos da ETICE.
- c) A credenciada não poderá se eximir da execução de qualquer atividade que esteja prevista na ordem de serviço, sob pena de ver aplicadas as sanções previstas em contrato.
- d) Para cada ordem de serviço concluída, será verificado o cumprimento dos níveis de serviço, devendo ser aplicados, quando for o caso, os **Fatores de Ajustes Específicos** das atividades e os **Fatores de Ajuste Globais** que serão descritos mais à frente nesse documento.
- e) O percentual definido para os fatores de ajustes das atividades incide sobre o valor total da ordem de serviço concluída.
- f) A seu critério, a ETICE poderá, a qualquer momento, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviço, desde que respeitadas as premissas definidas neste credenciamento e mediante prévia comunicação à credenciada.
- g) As ordens de serviço deverão listar as atividades demandas pela ETICE e a previsão da quantidade de vezes que cada atividade será realizada no período, devendo a credenciada respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos previamente para as tarefas.
- h) As atividades listadas nas ordens de serviço poderão conter campo de observação, onde serão especificados requisitos técnicos complementares dentro do escopo da atividade em análise e que deverão ser atendidos para a execução da ordem de serviço.
- i) A ordem de serviço, descrita em termos de suas atividades componentes, deverá ser registrada na ferramenta de controle de chamados da ETICE,

uma vez que os relatórios extraídos desta ferramenta servirão de subsídio na quantificação das tarefas efetivamente realizadas.

- j) As Ordens de Serviço poderão ser abertas a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.
- k) O sistema de gestão de chamados será provido pela ETICE e estará disponível para consulta e atualização pela credenciada, respeitados os perfis e níveis de acesso definidos.
- l) Quando uma ordem de serviço for aberta, uma notificação da abertura de ordem de serviço será encaminhada para o endereço eletrônico indicado pela credenciada, que fará uso do sistema de gestão de chamados provido pela ETICE, para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada ordem de serviço.
- m) Os chamados (ex. solicitação, incidente ou requisição de mudança) de usuários/clientes/gestores da ETICE, abertos no sistema de gestão de chamados, serão desmembrados em tantas ordens de serviço quanto necessárias ao cumprimento da demanda e terão sua execução iniciada diretamente pela credenciada, após aprovação e adequação aos procedimentos existentes feita pelo **Gestor do Contrato** ou servidor por ele designado.
- n) Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pela ETICE, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local da ETICE, ou de discagem gratuita (0800), provido pela credenciada, ou ainda por e-mail, com comunicação realizada diretamente entre o Preposto da credenciada e o **Gestor do Contrato**.
- o) A execução do atendimento a um chamado será confirmada pelo usuário/cliente/gestor requisitante da ETICE ou pelo responsável da área da qual a demanda esteja relacionada sendo a aprovação final dada pelo Gestor do Contrato ou servidor por ele designado.
- p) Em regra, o risco da estimativa de quantidade de atividades necessárias para a execução de uma ordem de serviço é da credenciada. Desta forma se uma **OS** não for concluída, a alegação de que mais atividades do que as estimadas teriam sido necessárias para a sua conclusão não será motivo de isenção de sanção ou da aplicação de fatores de ajuste.
- q) Sendo assim é esperado que uma ordem de serviço seja sempre concluída a menos de autorização expressa pelo Gestor ou pelo Fiscal do Contrato ou motivo de força maior.

- r) A inoocorrência em falta da credenciada quanto a isso a sujeitará as sanções previstas no contrato, inclusive, a critério da administração a declaração de inexecução.
- s) A critério da ETICE, os instrumentos de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços previstos nesse documento poderão ser substituídos por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado, que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.
- t) A apuração dos **níveis de serviço** não considerará os períodos de indisponibilidades justificados de:
- Períodos de interrupção previamente acordados com a ETICE;
 - Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
 - Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, ou informações motivadas por razões incontrolláveis (exemplo: greve de servidores);
 - Falhas da infraestrutura não relacionadas às atividades e aos serviços mantidos pela credenciada;
 - Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação que impeçam a plena execução dos serviços; e
 - Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- u) A ETICE classificará chamado para atendimento por meio de **Ordem de Serviço** de acordo com um dos níveis de severidade definidos a seguir:
- **Severidade 1 (crítica):** o incidente tem consequências sérias para transações de negócio da ETICE e dos seus clientes finais, impedindo a disponibilidade dos serviços prestados pela credenciada;
 - **Severidade 2 (grave):** incidentes referentes a problemas que afetam atividades críticas para o usuário da ETICE e dos seus clientes finais, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho;
 - **Severidade 3 (irregular):** chamado para elaboração de diagnóstico, esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente, transferência de tecnologia e resolução de problemas de baixo risco ou ações de melhoria.
- v) As ordens de serviço relativas a chamados, na quantidade de uma ou mais ordem de serviço para cada chamado, deverão ser abertas com estipulação de seus prazos e condições, obedecendo aos seguintes parâmetros:

- No escopo deste item, “atendimento de chamado” significa que um técnico da credenciada, especialista no assunto em questão, começou a tratar efetivamente uma solicitação registrada pela ETICE, buscando solução definitiva;
 - Os chamados classificados com **severidade 1** deverão ter início de atendimento, em no máximo **30 (trinta) minutos** corridos após sua abertura. As soluções necessárias para atendimento do chamado serão aplicadas em até **4 (quatro) horas** após o início do atendimento;
 - Os chamados classificados com **severidade 2** deverão ter início de atendimento, em no máximo **4 (quatro) horas úteis** após sua abertura. As soluções necessárias para atendimento do chamado serão aplicadas em até **8 (oito) horas** úteis após o início do atendimento;
 - Os chamados classificados com **severidade 3** deverão ter início de atendimento, em no máximo **2 (dois) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao de sua abertura. As soluções necessárias para atendimento do chamado serão aplicadas em até **4 (quatro) dias** após o início do atendimento; e
 - O cálculo de “**horas úteis**” é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando apenas os períodos compreendidos no horário normal de funcionamento da ETICE, ou seja, dias úteis, das 08 às 17 horas; exceto para os chamados de **Severidade 1** para os quais as horas são corridas e sem interrupção.
- w) Os chamados para atendimento por meio das ordens de serviço poderão ser escalados para níveis mais altos ou mais baixos de severidade, de acordo com a necessidade da ETICE. Nesse caso, os prazos de início de atendimento e de solução do problema, bem como os prazos e fatores de ajustes, serão automaticamente reacomodados no novo nível de severidade.
- x) Se ocorrer uma situação de emergência, por exemplo, consistindo em uma indisponibilidade de algum serviço para o qual já está vigente uma **OS de Manutenção e Garantia**, é esperado que o atendimento e o restabelecimento do serviço sejam feitos de imediato sem a necessidade de nova ordem de serviço.
- y) Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes da ETICE, que não a da credenciada, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando à contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável acionada.
- z) A obrigação de execução do chamado ocorrerá quando a credenciada receber, por qualquer dos canais estabelecidos por este documento ou pelo **Gestor do Contrato**, a ordem de serviço previamente autorizada pela ETICE e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da ETICE.

- aa) A credenciada deverá atentar aos procedimentos adotados pela ETICE quando da execução dos atendimentos. Caso não estejam disponíveis na base de conhecimento da ETICE, ou estejam desatualizados, caberá à credenciada coletar as informações mais atuais e inseri-las/atualizá-las na base de conhecimento segundo os padrões adotados, e submeter à ETICE para aprovação.
- bb) Todos os atendimentos deverão ser realizados de acordo com as recomendações e boas práticas dos provedores de serviços em nuvem (*vendors*) e do mercado.
- cc) Nos casos excepcionais, em que a credenciada não consiga executar a ordem de serviço conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação do próprio ETICE ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao **Fiscal ou Gestor do Contrato** por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo a ETICE avaliar a admissibilidade das justificativas.
- dd) Após a execução do atendimento, a credenciada deverá obter do demandante por meio de ateste sobre a ordem de serviço, ou em outra forma determinada pela ETICE, a comprovação da qualidade do serviço e do produto entregue, encaminhando a seguir para o **Gestor ou Fiscal do Contrato** ou outro servidor por esses designados, para aprovação final.
- ee) A ordem de serviço será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos/serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo **Gestor ou Fiscal do Contrato** ou outro servidor para isso designado; exceto se autorizado o encerramento parcial pelo **Gestor ou Fiscal do Contrato**.
- ff) Caso a ordem de serviço seja encerrada pela credenciada sem anuência do demandante do serviço ou do **Gestor ou Fiscal do Contrato** ou outro servidor por esses designados, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a Ordem de Serviço será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao exposto na solicitação original da ordem de serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

A-I.19. INDICADORES E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

- a) **Níveis Mínimos de Serviço** são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a ETICE e a CREDENCIADA, no escopo do contrato, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: **qualidade, prazo, desempenho, disponibilidade e abrangência**.

- b) Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais forem estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela credenciada. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- c) A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, por meio da ferramenta de *Business Intelligence* e/ou ainda pelo sistema de monitoramento de serviços e equipamentos de TI, todos pertencentes e disponibilizados pela credenciada.
- d) No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da credenciada. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscalizador do contrato.
- e) Os fatores de ajustes serão calculados por atendimento avaliado, ou por ordem de serviço, cada qual segundo sua espécie, e aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido.
- f) Será definido **Indicador de Disponibilidade (ID)** de serviços críticos da ETICE a ser calculado conforme a fórmula abaixo:

$$ID = \frac{DR + IJ}{DP} \times 100$$

Onde:

DR é a Disponibilidade Real no mês, em minutos.

IJ é a Indisponibilidade Justificada no mês

DP é a Disponibilidade Prevista para o mês, em minutos.

- g) **A Disponibilidade Prevista (DP)** para o mês para os serviços críticos elencados no item acima será de 24 horas por dia e 7 dias por semana.
- h) A **Indisponibilidade Justificada** decorre de períodos de manutenção, paradas acordadas, indisponibilidade causada por terceiros, por servidores da ETICE ou ainda por motivos de força maior.
- i) A meta para o **Indicador de Disponibilidade** de serviços será de 99,982%, salvo menção diferenciada em uma ordem de serviço específica.
- j) O **Indicador de Disponibilidade** só terá reflexos para a credenciada naqueles serviços e sistemas que estejam sob sua responsabilidade

- expressa em **OS de Manutenção e Garantia** com o objetivo de manter e garantir sua disponibilidade. Ou seja, só terá efeitos para a credenciada, naqueles serviços para os quais a mesma realize a administração técnica, e seja responsável, ainda que de forma não exclusiva, sendo de sua responsabilidade demonstrar os casos em que a indisponibilidade foi causada por razões alheias a sua gestão.
- k) O **ID** será calculado individualmente para cada serviço crítico. O menor valor apurado dentre estes valores será utilizado como **ID valor de referência** a ser cobrada da credenciada, quando for o caso e para aplicação do **Fator de Ajuste devido a Disponibilidade de Serviços (FADS)**.
- l) O **Indicador de Reincidência de Ajustes por Disponibilidade (IRAD)** indicará o número de ocorrências de descontos pelo fator **ID** que tenha reflexo sobre a credenciada. Em outras palavras, se o **ID** de um serviço é relevante para avaliação da credenciada por este serviço estar inteiramente sob sua responsabilidade, então o não atingimento desse **ID** em um ciclo de faturamento, incrementa o **IRAD**.
- m) O indicador **IRAD** busca garantir a qualidade na execução de um atendimento em particular, ao longo tempo, estimulando a credenciada a buscar melhorias no processo de execução desta tarefa e evitando reincidência.
- n) A meta para **Indicador de Reincidência de Ajustes por Disponibilidade (IRAD)** será de no máximo 2 (duas) ocorrências de reincidência de descontos para um mesmo atendimento durante o período de 12 (doze) meses. No caso de o indicador ficar aquém da meta esperada (ou seja, o valor de reincidência for maior que 2), será aplicado o **Fator de Ajuste Devido a Reincidência de FADS (FARFADS)**, descrito na seção específica de faturamento mais à frente e em seguida esse Indicador será zerado.
- o) Dito de outra forma: ao final de um ciclo de faturamento, calculam-se todos os **IR**, se for diferente de zero, aplica-se o **FARS**. Zera-se o **IR** a cada mês. Se em um mês de faturamento houver **FARS**, então, incrementa-se o **IRAR**. Se a qualquer momento em ciclos de faturamento sucessivos o **IRAR** se tornar maior que 2 (dois) em um prazo de 12 (doze) meses, aplica-se cumulativamente o **FARFARS** e zera-se o **IRAR**. Decrementa um em cada 12 (doze) meses do **IRAR**.
- p) Os seguintes serviços/sistemas (não exclusivamente) de infraestrutura de TI são considerados serviços críticos da ETICE:
- Serviço de armazenamento corporativo;
 - Serviço de banco de dados corporativo;

- Serviço de servidores de aplicação corporativos;
 - Rede de dados e serviços de rede;
 - Ambiente virtualizado;
 - Ambiente de Infraestrutura física que dá suporte aos serviços acima; e
 - Serviço de *Backup*.
- q) O **Indicador de Recusa de Serviço (IR)** indicará o número de ocorrências em que as ordens de serviço, não necessariamente de um mesmo tipo, forem rejeitadas pela ETICE pelo não atendimento aos **critérios de qualidade**, pelo não atendimento aos **prazos de entrega** do serviço ou pela não **conformidade** entre o produto entregue e os requisitos especificados nas ordens de serviço.
- r) O **prazo de entrega** a que se refere o item anterior é aquele definido nos contratos de prestação de serviços e quando não presente, valerão os prazos estipulados na ordem de serviço. Os **critérios de qualidade**, a que se refere o mesmo item anterior, são aqueles especificados na ordem de serviço ou nos procedimentos internos da ETICE ou neste documento ou em melhores práticas consensualmente aceitas entre as partes ETICE e CREDENCIADA.
- s) A meta para o Indicador de Recusa de Serviço (IR) será de 0 (zero) ocorrências de recusa de tarefas. No caso de o indicador ficar aquém da meta esperada, será aplicado no faturamento o **Fator de Ajuste devido a Recusa de Serviços (FARS)** descrito na seção específica mais à frente e o Indicador será zerado para o próximo ciclo de faturamento.
- t) O Indicador de **Recusa de Serviço (IR)** será incrementado de forma cumulativa para as ordens de serviço.
- u) O indicador de **Recusa de Serviço (IR)** será contabilizado para todo o período mensal, tendo seu contador zerado no fim desse período.
- v) O **Indicador de Reincidência de Ajuste por Recusa de Serviço (IRAR)** será incrementado de forma independente para cada recusa de **OS** e será contabilizado para todo o período de vigência do contrato (12 meses), incrementado em 1 (um) para cada ciclo de faturamento em que haja recusa de serviço.
- w) A meta para **Indicador de Reincidência de Ajustes por Recusa de Serviço (IRAR)** será de no máximo 2 (duas) ocorrências de reincidência de descontos durante o período de 12 (doze) meses. No caso de o indicador ficar aquém da meta esperada (ou seja, o valor de reincidência for maior que 2), será aplicado o **Fator de Ajuste pela Reincidência do FARS (FARFARS)**, descrito na seção específica de faturamento mais à frente e em seguida esse Indicador será zerado.

- x) Dito de outra forma: ao final de um ciclo de faturamento, calcula-se todos os **IR** se for diferente de zero, aplica-se o **FARS**. Zera-se o **IR** a cada mês. Se em um mês de faturamento houver **FARS** então incrementa-se o **IRAR**. Se a qualquer momento em ciclos de faturamento sucessivos o **IRAR** se tornar maior que 2 (dois) em um prazo de 12 (doze) meses, aplica-se cumulativamente o **FARFARS** e zera-se o **IRAD**. Decrementa um em cada 12 (doze) meses do **IRAD**.
- y) O valor total mensal do faturamento levará em conta a apuração de eventuais **Fatores de Ajustes** mencionados a seguir.
- z) O **cálculo do valor mensal de pagamento (VMP)** obedecerá a seguinte fórmula:

$$VMP = VA - FADS - FARS - FARFADS - FARFARS$$

Onde:

VMP é o Valor Mensal de Pagamento

VA é o valor ajustado,

FADS é o **Fator de Ajuste devido a Disponibilidade de Serviços**

FARFADS é o **Fator de Ajuste Devido a Reincidência de FADS**

FARS é o **Fator de Ajuste devido a Recusa de Serviços**

FARFARS é o **Fator de Ajuste pela Reincidência do FARS**

- aa) Sendo que tais fatores estão descritos a seguir em significado e forma de cálculo.
- bb) O **VA** é calculado como a soma dos valores das ordens de serviço, executadas pela credenciada e recebidas pela ETICE, subtraído do valor de cada **OS** a soma dos valores resultantes da aplicação de fatores de ajustes específicos (**redutores específicos**) de cada atendimento constante nos **grupos de tarefas** e componente da **OS**:

$$VA = \sum (Valor_{OS} - \sum_{Tarefas\ da\ OS} Redutor_específico_da_tarefa)$$

- cc) O **Fator de Ajuste devido à indisponibilidade de Serviços (FADS)** será calculado de acordo com o distanciamento do valor obtido pela mensuração do indicador de disponibilidade de serviços (**ID** valor de referência) em relação à meta estipulada de 99,982% aplicando-se um **Fator de Ajuste Global (FAG)**. Dito de outra forma, calcula-se o **ID** para cada serviço sob responsabilidade da credenciada. O menor **ID** será o **ID** de referência. A diferença desse **ID** de referência para 99,982% determinará o **FAG** que será aplicado sobre o **VA** para determinar o **FADS**:

$$\text{FADS} = \text{VA} * \text{FAG_ID}$$

dd) O **FAG_ID (fator de ajuste global devido a indisponibilidade)** aplicado devido a indisponibilidade de serviços necessário ao cálculo do **FAIS**, será obtido a partir da aplicação das seguintes faixas a diferença da meta com relação ao **ID** de referência:

- Redutor de 0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida para o indicador até o limite de 97,30% (ou o alvo especificado em **OS**); e
- Redutor de 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que 97,30%, até o limite de 95,5%, cumulativo com o primeiro percentual;

ee) O **Fator de Ajuste devido a Recusa de Serviço (FARS)** será contabilizado da forma como segue:

$$\text{FARS} = \text{VA} * \text{FAG_RE}$$

ff) O **FAG_RE (fator de ajuste global aplicado pela recusa de serviços)**, necessário ao cálculo do **FARS**, será obtido a partir da aplicação de uma das seguintes faixas abaixo ao **Indicador de Recusa de Serviços (IR)**:

- Redutor de 0,1% (um décimo por cento), a ser aplicado pela ETICE, quando este indicador (**IR**) atingir 1 (uma) ocorrência;
- Redutor de 0,3% (três décimos por cento), a ser aplicado pela ETICE, quando este indicador atingir 2 (duas) ocorrências;
- Redutor de 0,5% (cinco décimos por cento), a ser aplicado pela ETICE, quando este indicador atingir 3 (três) ocorrências;
- Redutor de 1% (um por cento), a ser aplicado pela ETICE, quando este indicador atingir 4 (quatro) ocorrências;
- Redutor de 3% (três por cento), a ser aplicado pela ETICE, quando este indicador atingir entre 5 (cinco) e 10 (dez) ocorrências; e
- Redutor de 5% (cinco por cento), a ser aplicado pela ETICE, quando este indicador atingir mais de 10 (dez) ocorrências;

gg) Os **Fator de Ajuste devido a Reincidência de aplicação de fatores de ajustes**, a saber **FARFADS** e **FARFARS**, serão utilizados para cálculo do **Valor Mensal de Pagamento (VMP)** nos meses em que ocorrerem, independente ou concomitantemente incrementos dos **Indicador de Reincidência (IRAR e IRAD)** com a superação dos limites aceitáveis.

hh) O cálculo destes fatores **FARFADS** e **FARFARS** será realizado conforme as fórmulas abaixo e terão como base de cálculo, para a aplicação do ajuste, o **Valor Ajustado (VA)**:

$$FARFADS = VA \times RG_D_reinc$$

$$FARFARS = VA \times RG_R_reinc$$

Onde:

RG_X_reinc é o redutor global aplicado por reincidência de desconto nos serviços onde X pode ser D ou R correspondente a FARFADS ou FARFARS respectivamente. Este redutor global tem valor em qualquer caso de **5%**.

- ii) As aplicações dos redutores previstos não substituirão as sanções administrativas.

- jj) No caso do **FARFADS** ou do **FARFARS**, independente ou concomitantemente, serem aplicados mais do que uma vez em um período de 12 (doze) meses, a Administração da ETICE poderá iniciar o processo de sanção e multa previsto em contrato. Se acontecer mais do que duas vezes em um período de 12 (doze) meses a Administração da ETICE poderá, seu critério, rescindir o contrato por Inexecução parcial sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

A-I.20. RELATÓRIOS MENSAIS

- a) A frequência de aferição e avaliação dos serviços será mensal, devendo a credenciada elaborar **Relatório de Serviços Prestados** até o quinto dia útil do mês subsequente.

- b) Devem constar desse relatório, entre outras informações, as ordens de serviço executadas e recebidas definitivamente, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, eventuais fatores de ajustes aplicados, fatores de ajustes de caráter cumulativo no período de 12 (doze) meses, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

- c) O relatório deverá conter ainda, com relação às ordens de serviço realizadas no período, informações de data e hora de abertura, data e hora de início do atendimento, data e hora de conclusão, resumo da conclusão do atendimento, nome da pessoa que autorizou, a ordem de serviço, nome do profissional que efetuou o atendimento, descrição do problema, nível de severidade, informações sobre eventual escalação e descrição da solução.

- d) O **Relatório Mensal de Serviços Prestados** conterá, também, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, resultados obtidos e custos despendidos, estatísticas de disponibilidade dos serviços, além de recomendações técnicas e gerenciais de forma a garantir aprimoramento constante dos serviços prestados.

- e) O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico preferencialmente nos formatos **PDF-A**, com informações analítica e sintética das ordens de serviço do período.
- f) A apresentação do relatório, pela credenciada, é condição para o pagamento. Durante a vigência do contrato, a ETICE poderá solicitar reuniões com a credenciada para avaliação dos níveis de serviço e ajustes na prestação do serviço.
- g) Após análise, em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento do **Relatório de Serviços Prestados**, a ETICE comunicará a credenciada os ajustes necessários, a qual fará a consolidação das ordens de serviço e elaborará o **Relatório Gerencial de Serviços**, a ser apresentado em até 5 (cinco) dias úteis contando do recebimento da comunicação da ETICE, que conterá a relação das ordens de serviço encerradas ao final do mês com eventuais fatores de ajustes aplicados pela não obtenção dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos.
- h) Os serviços prestados serão avaliados e homologados pela ETICE, até o 5º dia útil subsequente a apresentação pela credenciada do **Relatório Gerencial de Serviços** consolidado, subtraídos eventuais ajustes existentes. Se o **Relatório Gerencial de Serviços** recebido continuar necessitando de ajustes será devolvido à credenciada e o ciclo se repetirá com os mesmos prazos até que ele esteja adequado e conseqüentemente os serviços prestados possam ser avaliados e homologados.
- i) Ao final do relatório haverá uma seção de resumo com a lista de extrapolação de prazos no atendimento, quando for o caso, e com os totais de ordem de serviço do mês e indicadores acumulados.
- j) O relatório mensal de serviços poderá sofrer alterações no decorrer do contrato para melhor se adequar aos processos internos da ETICE.

A-I.21. LOCAL DE EXECUÇÃO

- a) Os serviços serão executados nas dependências da credenciada. Eventual atuação em outras instalações da credenciada poderá ser realizada por meio de acesso remoto a partir das dependências especificadas:

A-I.22. OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA

- a) A Contratada deve fornecer o serviço de forma integral, não sendo permitido o fracionamento ou, ainda, a subcontratação de qualquer item do objeto.

- b) De forma a garantir a conformidade com a Segurança da Informação no processo definido pela ETICE – a credenciada deverá apresentar as certificações listadas no item 3.6 deste edital.
- c) O serviço fornecido deve estar disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana, com equipe técnica disponível para interação com a ETICE durante todo esse período.
- d) A integridade, confidencialidade, disponibilidade, autenticidade, consistência, segurança e atualização das informações sob a guarda da Credenciada deve ser mantida e assegurada.
- e) Mecanismos de controle de acesso e ferramentas de prevenção devem ser adotados pela Credenciada, de forma que permitam identificar e inibir a atuação de empregados da Credenciada e da ETICE, no ambiente da Credenciada ou sob sua responsabilidade, em fraude e vazamento de informações.
- f) A Credenciada responderá pelas perdas, reproduções indevidas, omissões e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da ETICE, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.
- g) Os cronogramas estabelecidos em parceria com a ETICE devem ser cumpridos integralmente pela Credenciada que se responsabilizará pela nova realização do serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a ETICE.
- h) Toda e qualquer anormalidade identificada na execução dos serviços devem ser informadas à ETICE pela Credenciada, inclusive naqueles que, não sendo objeto desse credenciamento, interfiram, de algum modo, nas atividades a que ele se refere, bem como as providências tomadas para solução pertinente.
- i) A Credenciada deve cumprir todos os prazos e regulamentações definidas pela ETICE.
- j) Caso venha a ser aplicada qualquer multa operacional, em virtude de prazo ou regulamento não cumprido pelo serviço fornecido, a Credenciada deverá ressarcir a ETICE.
- k) A Credenciada recrutará e contratará a mão-de-obra, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da ETICE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao

contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

- l) Também cabe à Credenciada manter em dia todos os direitos pecuniários de seus empregados, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da ETICE prejudicados em função de reivindicações por parte de seus empregados, bem como assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros derivados ou conexos com o credenciamento, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pelo fornecedor, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a ETICE.
- m) Todos e quaisquer custos ou despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela ETICE por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a ETICE serão ressarcidos pela Credenciada.
- n) A Credenciada deverá respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, assim como assumir todas as providências ou obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da ETICE.
- o) Para efeito de controle de acesso às suas dependências, a Credenciada informará à ETICE, quando for o caso, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados disponibilizados para a prestação de serviços, providenciando para que os mesmos sejam previamente identificados junto aos responsáveis da ETICE.
- p) Também para efeito de controle de acesso às suas dependências, quando se aplicar, a Credenciada informará à ETICE, as ocorrências de afastamento definitivo e as novas contratações e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.
- q) A Credenciada diligenciará para que seus empregados tratem com urbanidade e cortesia o pessoal da ETICE, eventuais clientes e visitantes e que não executem serviços que não os previstos neste contrato.

- r) Nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a Credenciada deve assegurar, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho.
- s) A Credenciada deve prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela ETICE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.
- t) Serviços de suporte em garantia à solução fornecida, bem como a atualização tecnológica do produto de software, visando proporcionar sua perfeita operacionalização, de acordo com as versões revisadas ou atualizadas devem ser prestados pela Credenciada.
- u) Os serviços devem ser fornecidos pela Credenciada em obediência às normas, aos padrões, internacionais e nacionais, em especial às que dizem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos.
- v) A Credenciada não deve revelar a terceiros, informações sobre organização, operação dos trabalhos e arquivos de dados, bem como quaisquer informações da ETICE das quais vier a tomar conhecimento por força de natureza especial deste objeto de credenciamento, obrigando-se ainda a proibir que seus empregados ou prepostos o façam, assegurando sempre a necessária proteção ao sigilo destas informações.
- w) O uso indevido ou ilegal de informações da ETICE e/ou de seus parceiros, através do manuseio de sistemas e manipulação de dados, será de total responsabilidade da Credenciada, quando praticado por seus empregados.
- x) A Credenciada poderá precisar participar de reuniões técnicas e/ou gerenciais de Ponto de Controle, a critério da ETICE, prestando esclarecimentos às equipes ETICE sobre questões relativas à documentação, adequações e integrações solicitadas.
- y) Os conhecimentos necessários e relativos ao processamento e suporte da solução, repassando a documentação atualizada, lógica da manutenção serão transmitidos pela Credenciada.

- z) Serão transmitidos, também pela Credenciada, os conhecimentos necessários e relativos a Prestação de Serviços, repassando Manuais e Fluxos Operacionais.
- aa) A Credenciada deve fiscalizar o cumprimento dos serviços, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes desta fiscalização, independentemente da fiscalização exercida pela ETICE, inclusive nos casos de ausência de fiscalização pela ETICE.
- bb) Os serviços serão realizados pela Credenciada sem ônus para a ETICE, na hipótese de eventuais falhas ou imperfeições.
- cc) Durante o prazo contratual, a Credenciada deve manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no credenciamento da qual decorreu o presente ajuste, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei 8.666/93, que serão observadas periodicamente sob desejo da ETICE.
- dd) A Credenciada responderá por todo e qualquer dano que causar à ETICE ou a terceiros, praticado por seus diretores, empregados ou prepostos, decorrente do descumprimento de obrigações contratuais, desde que devidamente comprovada sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a auditoria ou acompanhamento dos serviços efetivada pela ETICE.
- ee) A ETICE deverá ser indenizada, pela Credenciada, por todo e qualquer dano ou prejuízo causado, decorrente de ação dolosa ou culposa de seus empregados, prepostos ou mandatários, ocasionadas às instalações, móveis, utensílios, equipamentos, aplicativos, bens ou serviços e, especialmente, àqueles que lhe forem confiados para a execução deste contrato.
- ff) Eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados serão arcados pela Credenciada, autorizando a ETICE a descontar o valor correspondente, independentemente de qualquer procedimento judicial, garantida a prévia defesa.
- gg) A Credenciada responderá por todo e qualquer tipo de sanção, multa, penalidade ou qualquer autuação, que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, inclusive encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, além dos encargos tributários que lhe sejam devidos, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a ETICE de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

- hh) Deverá ser permitido pela Credenciada que funcionários designados pela ETICE ou terceiros representantes realizem acompanhamento e/ou auditoria da execução dos serviços e fiscalização a rigorosa observância das disposições do credenciamento.

A-I.23. OUTRAS OBRIGAÇÕES GERAIS

- a) A execução dos serviços sempre se efetivará por intermédio de pessoas idôneas e devidamente habilitadas para as respectivas atividades, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos, irregularidades ou faltas que elas venham a cometer no desempenho de suas funções;
- b) A Credenciada responsabilizar-se-á por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a causar à ETICE ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço, se for o caso, sem quaisquer ônus para a ETICE;
- c) Respeitar e fazer cumprir a legislação de segurança e saúde no trabalho, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes e diligenciar para que seus empregados e prepostos tratem o pessoal da ETICE com atenção e urbanidade;
- d) A Credenciada dará conhecimento à ETICE, imediatamente, a respeito de qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer em suas áreas de trabalho durante a vigência do contrato, assim como indicará os responsáveis técnicos pela realização dos serviços.
- e) As partes manterão atualizadas as informações mútuas referentes aos empregados responsáveis pela execução do contrato, bem como, se houver alteração, restrição de acesso de informações aos respectivos empregados ou quaisquer outras informações que influenciem na execução do contrato e que se relacionem aos empregados envolvidos diretamente.

A-I.24. OBRIGAÇÕES DA ETICE

- a) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos profissionais da Credenciada dos quais dependam a correta execução do contrato.
- b) Especificar e estabelecer diretrizes para aceitação dos serviços executados pela empresa Credenciada.

- c) Efetuar, com pontualidade, os pagamentos à Credenciada, após o cumprimento das formalidades legais.

A-I.25. ESTIMATIVA VALOR GLOBAL

- a) A tabela abaixo projeta a estimativa de valor global geral, prevista de consumo de serviços, através da disponibilização dos serviços ofertados pelo provedor de serviços em nuvem.

Projeção para os primeiros 12 meses de vigência	
Anual	R\$ 6.000.000,00

A-I.26. ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- a) O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato. A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, será elaborado **Plano de Encerramento** dos serviços prestados.
- b) A credenciada deve elaborar o **Plano de Encerramento**, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.
- c) O **Plano de Encerramento** dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:
- Identificação dos profissionais da credenciada que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades; e
 - Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela ETICE.
- d) Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos:
- Documentação e Base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, *templates*, documentação *as-built* e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;

- Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas;
- Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato; e
- Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados por meio de ordens de serviço.

A-I.27. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- a) Os requisitos de segurança estipulados neste documento têm por objetivo reduzir a exposição da ETICE aos riscos de perda de confidencialidade, integridade e disponibilidade dos sistemas de informação da ETICE. A divulgação de informações diversas tais como, por exemplo, os referentes à topologia de rede, a senhas ou a modelos de dados – necessárias à execução legítima das tarefas – possibilita acesso irregular aos recursos computacionais da ETICE, o que pode ocasionar severos prejuízos à instituição.
- b) O **Termo de Responsabilidade e Sigilo (TRS)**, exigido de todas as licitantes para viabilizar sua participação no processo licitatório, visa proteger a ETICE de eventuais divulgações não autorizadas de informações privilegiadas sobre o ambiente computacional da casa.
- c) O signatário do **TRS** deve ser representante com autorização expressa da empresa para atuar comercialmente em seu nome. Esta exigência é motivada pela necessidade de garantir a legitimidade do documento com vistas a facilitar eventuais medidas administrativas e judiciais.
- d) Após a conclusão do certame, a credenciada é obrigada também a providenciar a adesão ao **TRS** de todas as pessoas que venham a executar serviços objeto desta contratação.
- e) Este procedimento busca não só reprimir a divulgação não autorizada como garantir que a propriedade intelectual dos produtos e conhecimentos gerados a partir da prestação de serviços a ETICE.
 - Toda informação referente à ETICE que a empresa vier a tomar conhecimento, seja como licitante, durante a vistoria, ou como credenciada, por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa da ETICE;
 - A licitante e posteriormente a credenciada deverão assinar por meio de seus representantes legais, documento contido no **Anexo XII – Termo de Responsabilidade e Sigilo** – e entregá-lo a ETICE durante a vistoria prévia como condição para participação do processo licitatório e para a prestação de todos os serviços, estabelecendo sigilo das informações do

ambiente da ETICE com acesso mínimo e restrito aos técnicos designados;

- A credenciada será responsável por obter as assinaturas no respectivo termo do **Anexo XII – Termo de Responsabilidade e Sigilo** de todo e qualquer profissional que venha a executar, sob sua responsabilidade, serviços integrantes do objeto desta contratação;
- O **Termo de Responsabilidade e Sigilo** determina que a propriedade intelectual de todos os produtos ou conhecimentos gerados advindos da prestação dos serviços pertencem a ETICE.

Local e Data.

Elaborado por:

Analista Assistente de TI

Gerente de Projeto

Aprovado por:

Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa
Presidente
Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará

ANEXO II – PROTOCOLO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO

PROTOCOLO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO

PROPONENTE:

CNPJ/CPF	
Razão Social/Nome	
Nome de Fantasia	
Inscrição Estadual	Inscrição Municipal

ENDEREÇO:

Rua, avenida, complemento e nº)		
Bairro	Município / Estado	CEP
Telefone	Celular	Fax
E-mail	Website	

Vimos manifestar interesse em nossa participação no credenciamento [número do edital de credenciamento], em conformidade com o Edital divulgado pela ETICE e juntando a documentação exigida, devidamente assinada e rubricada:

Recebido: Assinatura/Carimbo Empregado da ETICE
--

Data / /	Hora
--------------------	-------------

ANEXO III – MODELO DE PEDIDO DE CREDENCIAMENTO

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: **PEDIDO DE CREDENCIAMENTO** - Edital de Credenciamento Nº [número do edital de credenciamento]/2016

Prezados Senhores,

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nosso pedido de pré-qualificação para o credenciamento, nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Local e Data.

[Nome legível e assinatura do representante legal da proponente com firma reconhecida]

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO- DE-OBRA DE MENORES

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: **DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA DE MENORES** - Edital de Credenciamento Nº [número do edital de credenciamento]/2016

A CREDENCIADA abaixo identificada DECLARA, para fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988, e no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e em qualquer trabalho menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos.

IDENTIFICAÇÃO

Empresa: [nome da empresa credenciada]

CNPJ: [CNPJ da empresa credenciada]

Signatário (s): CPF: [cpf do signatário da empresa credenciada]

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz?

SIM NÃO

Local e Data.

**[Nome legível e assinatura do representante
legal da proponente com firma reconhecida]**

ANEXO V – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: **TERMO DE COMPROMISSO DE COMPATE A CORRUPÇÃO E AO
CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-
AMBIENTAL** - Edital de Credenciamento N° [número do edital de
credenciamento]/2016

A empresa [nome da empresa credenciada], inscrita no *CNPJ/MF* n° [CNPJ da
empresa credenciada], por meio do seu representante devidamente constituído,
[qualificação completa do representante legal da empresa credenciada],
doravante denominado Licitante, no Edital de Credenciamento n° [número do
credenciamento]/2016:

- a) Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- b) Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- c) Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- d) Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

- a) Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a ETICE;
- b) Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário ETICE, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
- c) Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob

qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários ETICE;

d) Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;

e) Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

f) Apoiar e colaborar com a ETICE em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

a) A proposta anexa foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

b) Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

c) Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

Local e Data

**[Nome e assinatura do representante legal,
com identificação completa e firma reconhecida]**

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: **DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO** - Edital de Credenciamento Nº [número do edital de credenciamento]/2016

A Proponente DECLARA, sob as penas da Lei, que:

Seu (s) sócio (s), dirigente (s) ou administrador (es), não é (são) empregado (s) da ETICE e não possui (em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- a) Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) em área da ETICE com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- b) Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) na área demandante do credenciamento;
- c) Empregado (s) detentor (es) de cargo comissionado que atue (m) na área que realiza o credenciamento;
- d) Autoridade da ETICE hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

Não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto deste credenciamento com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado (s) ETICE que exerça (m) cargo em comissão ou função de confiança:

- a) Em área da ETICE com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- b) Na área demandante do credenciamento;
- c) Na área que realiza o credenciamento.

Local e Data

**[Nome e assinatura do representante legal,
com identificação completa e firma reconhecida]**

ANEXO VII – MODELO DE REQUERIMENTO PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: **REQUERIMENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO
COMPLEMENTAR** - Edital de Credenciamento Nº [número do edital de
credenciamento]/2016

Conforme permissão contida no item 4.1.1.1 do Edital de Credenciamento [número do edital de credenciamento], a empresa [nome da empresa credenciada], CNPJ [CNPJ da empresa credenciada], por intermédio de seu representante legal infra-assinado, requer à Comissão Especial de Credenciamentos que receba o (s) seguinte documento (s):

- [nome dos documentos anexados];

O (s) documento (s) em questão é (são) destinado (s) à habilitação do credenciamento supracitado, cujo resultado do julgamento da publicação ocorreu em [data do julgamento da proposta da credenciada].

Requer ainda a proponente signatária que os documentos que atenderam às exigências editalícias no momento em que foram apresentados, sejam considerados, juntamente com o (s) documento (s) anexado (s) ao presente requerimento, com o fim de credenciar a requerente para o procedimento em questão.

Nestes Termos, Espera Deferimento.

Local e Data

**[Nome e assinatura do representante legal,
com identificação completa e firma reconhecida]**

ANEXO VIII – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE INÍCIO DE OPERAÇÕES DE DATACENTER NO ESTADO DO CEARÁ

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: **CARTA DE COMPROMISSO DE INÍCIO DE OPERAÇÕES DE
DATACENTER NO ESTADO DO CEARÁ** - Edital de Credenciamento N°
[número do edital de credenciamento]/2016

Eu, [nome do representante legal do *vendor*], na qualidade de [cargo do representante legal do *vendor*], inscrito no CPF n° [cpf do representante legal do *vendor*], residente a [endereço residencial do representante legal do *vendor*], atesto o compromisso do *vendor* [nome do *vendor*], inscrito no CNPJ n° [CNPJ do *vendor*], com endereço em [endereço comercial do *vendor*], a iniciar operações de datacenter no Estado do Ceará, com integração ao Cinturão Digital do Ceará, no período máximo de 24 meses a contar da data de assinatura do termo de credenciamento, conforme disposto no edital.

Local e Data.

**[Nome legível e assinatura do representante
legal da proponente com firma reconhecida]**

ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CREDENCIAMENTO DE INTEGRADOR DE SERVIÇOS DE NUVEM

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: **DECLARAÇÃO DE CREDENCIAMENTO DE INTEGRADOR DE
SERVIÇOS DE NUVEM** - Edital de Credenciamento Nº [número do edital de
credenciamento]/2016

Eu, <qualificação com CPF>, <cargo> do Fornecedor de Serviços de Nuvem
<nome e qualificação do provedor/broker>, através do presente instrumento,
informo que a empresa _____ (razão social completa)
_____, CNPJ _____, está
credenciada como nosso integrador de serviço de nuvem para soluções de
serviços de nuvem computacional (IaaS, PaaS e SaaS), relacionados ao
presente credenciamento. Informo ainda que sou detentor do poder necessário
para emitir este documento conforme documentação anexa.

Atenciosamente,

Local e Data.

**[Nome legível e assinatura do representante
legal da proponente com firma reconhecida]**

ANEXO X – MODELO DE DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES

À Comissão Especial de Credenciamentos - ETICE

Ref.: DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES - Edital de Credenciamento N°
[número do edital de credenciamento]/2016

A empresa [nome da empresa credenciada], DECLARA sob as penalidades cabíveis, em atendimento às exigências editalícias, que:

- a) Recebeu os documentos que compõem o edital e que tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto deste credenciamento;
- b) Não se encontra declarado (a) inidôneo (a) para licitar ou contratar com a Administração Pública Federal, Estadual e/ou Municipal;
- c) Se obriga a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;
- d) Preenche todos os requisitos e condições constantes do edital, com instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados para a execução do contrato, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;
- e) Não possui em seu quadro menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Local e Data

**[Nome e assinatura do representante legal,
com identificação completa e firma reconhecida]**

ANEXO XI – CRITÉRIOS DE COMPLEXIDADE DOS ATENDIMENTOS

Os atendimentos especificados neste documento possuem diferentes **graus de complexidade**, o que reflete diretamente na qualificação profissional exigida para sua realização. Por esta razão foi atribuído para cada atividade um grau de complexidade selecionado a partir de quatro valores possíveis: Baixo (B), Mediano (M), Alta (A) e Especial (E).

O grau de complexidade exigido para a realização de cada atendimento foi estipulado a partir da percepção do conhecimento necessário para a sua execução, da percepção do risco e das decisões necessárias à conclusão do atendimento, o que inclui a diversidade tecnológica e a criticidade em relação ao ambiente computacional.

A tabela a seguir categoriza a complexidade de atendimento para os diversos tipos de atendimento correlacionando-os com o fator multiplicador de UST:

Complexidade do Atendimento	Atendimentos tipicamente enquadradas	Fator UST/Hora
B	Monitoração de ambiente computacional com uso de aplicações de gerência; controle de acesso, impressão, alimentação de solicitações e incidentes na ferramenta de acompanhamento de chamados, execução de <i>scripts</i> , operação de ferramentas e sistemas, <i>backup</i> e <i>restore</i> de ambiente, relatórios de falhas, agendamento e operação de videoconferência.	1
M	Isolamento de falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento, instalação e configuração de equipamentos e <i>softwares</i> básicos, correções de erros com rotinas pré-estabelecidas.	3,5
A	Estudo e implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, melhoria da disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas, adequação de ferramentas, alinhamento de atividades com os modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a <i>softwares</i> , equipamentos e ferramentas, automatização de atividades.	6,0

E	Atividades que requeiram conhecimento especializado e que não se enquadrem nos itens anteriores, como modelagem de processo de trabalho, estudos, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram serviços especializados e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro, mas dentro do objeto geral deste credenciamento.	10
---	---	----

Uma vez definida a complexidade do atendimento, a estimativa de horas deverá ser multiplicada pelo fator para obter-se o quantitativo esperado de UST.

ANEXO XII – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº [número do contrato], PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NÚVEM (IAAS, PAAS E SAAS), QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE**, E, DE OUTRO, A EMPRESA [nome da empresa credenciada].

O **ESTADO DO CEARÁ**, por intermédio da **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE**, inscrita no CNPJ no [CNPJ da contratante], com sede no [endereço da contratante], doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo (a) seu (sua) Representante Legal (Secretário(a) / Secretário (a) Adjunto (a) / Presidente / etc.), Sr. (a) [nome do representante legal da contratante], [nacionalidade do representante legal da contratante], [estado civil do representante legal da contratante], portador (a) da cédula de identidade nº [número do rg do representante legal da contratante], [órgão de expedição do rg do representante legal da contratante] e CPF no [cpf do representante legal da contratante], residente e domiciliado(a) no [endereço residencial do representante legal da contratante], e do outro lado a empresa [nome da empresa contratada], inscrita no CNPJ no [CNPJ da contratante], com sede no [endereço da contratante], doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada pelo (a) seu (sua) Representante Legal, o Sr. (a) [nome do representante legal da contratante], [nacionalidade do representante legal da contratante], [estado civil do representante legal da contratante], portador (a) da cédula de identidade nº [número do rg do representante legal da contratante], [órgão de expedição do rg do representante legal da contratante] e CPF no [cpf do representante legal da contratante], residente e domiciliado(a) no [endereço residencial do representante legal da contratante], nos termos previstos nos seus respectivos atos constitutivos, mediante as cláusulas e condições seguintes, e considerando o processo administrativo nº [número do processo administrativo], e o processo de credenciamento nº [número do processo de credenciamento], resolvem firmar o presente contrato para a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1. O presente contrato fundamenta-se:

1.1.1. No processo de credenciamento nº [número do processo de credenciamento], e no processo administrativo nº [número do processo administrativo] tudo de acordo com a Lei Federal no 10.520, de 17.07.2002,

regulamentada no âmbito do Estado do Ceará pelos Decretos Estaduais nos 28.087 e 28.089, de 10.01.2006, na Lei Federal no 8.666/93;

1.1.2. Nos preceitos de direito público;

1.1.3. Supletivamente, nos princípios da teoria geral dos contratos e nas disposições do direito privado.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1. Constitui objeto deste contrato **A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (IAAS, PAAS E SAAS), TENDO COMO MODELO DE IMPLANTAÇÃO A NUVEM PÚBLICA**, de acordo com as especificações, quantitativos e níveis de serviços contidos na proposta e nos documentos da **CRENCIADA CONTRATADA**, assim como nas exigências estabelecidas no edital de credenciamento e seus anexos, que passam a fazer parte deste instrumento, independente de transcrição.

Parágrafo primeiro: A caracterização pormenorizada dos objetos a serem efetivamente contratados, com seus respectivos requisitos técnicos, condições de prestação dos serviços, incluindo os níveis de serviços acordados, bem como as obrigações e responsabilidades específicas da empresa a ser contratada, deverão ser indicadas na(s) ordem(ns) de serviço(s) que complementa(m) este termo.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR

3.1. O valor global deste contrato é de R\$ [valor global] ([valor global por extenso]), devendo ter seus pagamentos realizados por demanda, de acordo com as ordens de serviço previamente autorizadas pela CONTRATANTE.

3.2. Já estão incluídas nos preços todas as despesas diretas e indiretas, além de sua remuneração, inclusive impostos, taxas de qualquer natureza, contribuições, alvarás, mão de obra, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, embalagens, transportes, seguros, peças de reposição, materiais utilizados na manutenção e quaisquer outras despesas necessárias ao cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, mediante crédito em conta bancária preferencialmente no Banco Brasileiro de Desconto – BRADESCO.

4.2. Os pagamentos estarão condicionados à apresentação da Nota Fiscal, discriminativa, acompanhada da correspondente ordem de serviços aprovada, com seu respectivo termo de aceite emitido pelo Gestor do Contrato, devendo ser efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários em conformidade com as normas vigentes assim como a apresentação de todos os documentos do Item 3.3 no Termo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA - DO REAJUSTE

5.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis, mantendo-se inalterados pelo período de vigência do contrato, nos termos da legislação em vigor.

CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. Os recursos financeiros necessários ao pagamento do contrato serão originários da fonte de recursos [nome da fonte de recursos], à conta de dotação orçamentária da CONTRATANTE, com a seguinte classificação funcional programática: [classificação funcional].

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1. O presente contrato terá a duração de 06 (seis) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério da ETICE e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

7.2. A CONTRATADA deverá obedecer, para execução do objeto deste contrato, os prazos estabelecidos no Edital de Credenciamento nº [número do processo de credenciamento], nos seus anexos e na sua proposta, que passam a fazer parte deste instrumento, independente de transcrição.

CLÁUSULA OITAVA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

8.1. A execução deste contrato será acompanhada e fiscalizada pela [nome da unidade responsável], por meio do servidor [nome da pessoa], matrícula nº [matricula da pessoa], especialmente designado para este fim pela ETICE, de acordo com o estabelecido no art. 67 da lei 8.666/93, doravante denominado simplesmente de Gestor do Contrato deste contrato a quem competirá, entre outras atribuições:

8.1.1. Solicitar à CONTRATADA e seus prepostos, ou obter da ETICE, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução deste contrato e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;

8.1.2. Verificar a conformidade da execução contratual com as normas especificadas e se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos bens;

8.1.3. Ordenar à CONTRATADA substituir ou corrigir, no caso de serviço de garantia do objeto executado com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;

8.1.4. Encaminhar à unidade competente da CONTRATANTE os documentos que relacionem as importâncias relativas a multas aplicadas à CONTRATADA, bem como os referentes a pagamentos.

8.2. A ação do Gestor do Contrato não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Na execução do objeto contratual, obriga-se a CONTRATADA a emendar todo o empenho e a dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados, e ainda a:

9.1.1. Executar o objeto deste contrato obedecendo rigorosamente aos prazos e especificações técnicas contidas neste contrato, no Edital de Credenciamento N° [número do processo de credenciamento] e nos seus Anexos;

9.1.2. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

9.1.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os bens entregues em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução inadequada do objeto contratual;

9.1.4. Obedecer à melhor técnica vigente e enquadrar-se rigorosamente nos preceitos da ABNT, quando da execução dos serviços de garantia do objeto;

9.1.5. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados;

9.1.6. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

9.1.7. Responder por todo e qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência do fornecimento em questão, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo à CONTRATANTE de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

9.1.8. Responder por todas e quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CONTRATANTE por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato, desde que devidas e pagas, as quais serão reembolsadas à CONTRATANTE, que ficará, de pleno direito, autorizada a descontar, de qualquer pagamento devido à CONTRATADA, o valor correspondente;

9.1.9. Responder por quaisquer violações de direitos relativos a patentes, marca registrada ou industriais em relação aos bens objeto deste Contrato, arcando com todas as despesas necessárias à defesa da CONTRATANTE em tais casos, obrigando-se a reembolsar as despesas efetuadas diretamente, bem como aqueles referentes à paralisação da utilização dos equipamentos e despesas judiciais;

9.1.10. Respeitar o sistema de segurança da CONTRATANTE e fornecer as informações solicitadas por ele, adotando as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes;

9.1.11. Manter seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, devidamente identificados com crachá subscrito pela CONTRATADA, no qual constará, no mínimo, sua razão social, nome completo do empregado e fotografia 3x4;

9.1.12. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada quando da execução do contrato;

9.1.13. Possibilitar à CONTRATANTE efetuar vistoria nas instalações da CONTRATADA a fim de verificar as condições para atendimento do objeto contratual;

9.1.14. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CONTRATANTE, no tocante ao fornecimento dos bens, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Contrato, no Edital e seus anexos;

9.1.15. Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos bens da CONTRATANTE, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do contrato;

9.1.16. Responder civil ou criminalmente pela adulteração, divulgação ou má utilização de dados e informações constantes nos equipamentos da CONTRATANTE, por ação sua ou dos seus prepostos;

9.1.17. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para recebimento de correspondência;

9.1.18. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões no volume dos bens, até o limite 25% do valor inicial atualizado do Contrato, nos termos do parágrafo 1o, do artigo 65, da Lei no 8.666/93.

9.1.19. Não será permitido ao pessoal da CONTRATADA o acesso a áreas dos edifícios da CONTRATANTE que não aquelas relacionadas ao seu trabalho.

9.1.20. Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela ETICE e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a ETICE, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus;

9.1.21. Recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da ETICE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

9.1.22. Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações

adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da ETICE, bem como para que a ETICE se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

9.1.23. Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela ETICE, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela ETICE e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à ETICE ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a ETICE;

9.1.24. Substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela ETICE, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

9.1.25. Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da ETICE, clientes, visitantes e demais contratados;

9.1.26. Dar ciência à ETICE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

9.1.27. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da ETICE;

9.1.28. Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

9.1.29. Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à ETICE, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

9.1.30. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a ETICE;

9.1.31. Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação

contratual com a ETICE. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

9.1.32. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela ETICE, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da ETICE por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

9.1.33. Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;

9.1.34. Atender às solicitações da ETICE para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

9.1.35. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a ETICE das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

9.1.36. Fornecer à ETICE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

9.1.37. Informar à ETICE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF (MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

9.1.38. Obedecer às normas e rotinas da ETICE, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da ETICE;

9.1.39. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da ETICE, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

9.1.40. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

9.1.41. Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da ETICE;

9.1.42. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

9.1.43. Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da ETICE;

9.1.44. Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei nº 8.666/93;

9.1.45. Manter perante a ETICE, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da ETICE de substituta tributária;

9.1.46. Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

9.1.47. Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

9.1.48. Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na ETICE, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da ETICE, sejam clientes, empregados ou terceirizados.

Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

10.1. Todo e qualquer dano que causar à ETICE ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela ETICE;

10.2. Qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à ETICE o exercício do direito de regresso, eximindo a ETICE de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

10.3. Quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à ETICE, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à ETICE.

Parágrafo primeiro: A CONTRATADA autoriza à ETICE descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a ETICE, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo segundo: O valor a ser ressarcido à ETICE, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à ETICE, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$\text{VAT} = \frac{\text{VIN} \times \text{IDF}}{\text{IDI}}, \text{ onde:}$$

1 - VAT = valor atualizado

2 – VIN = valor inicial

3 – IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)

4 – IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo terceiro: A ausência ou omissão da fiscalização da ETICE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. A CONTRATANTE compromete-se a:

11.1.1. Indicar os locais e prazos em que deverão ser prestados os serviços;

11.1.2. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento da execução contratual, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE relacionadas à execução do contrato, desde que observadas as normas de segurança;

11.1.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre qualquer irregularidade encontrada na execução do contrato;

11.1.4. Zelar pela segurança dos bens e não permitir seu manuseio por pessoas não habilitadas;

11.1.5. Manter os bens em local adequado a sua preservação e a seu bom funcionamento, de acordo com as exigências do provedor de serviços em nuvem;

11.1.6. Promover os pagamentos devidos dentro dos prazos e condições estabelecidas neste contrato;

11.1.7. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitados, desde que atendidas as obrigações contratuais;

11.1.8. Aplicar as penalidades previstas no Edital e no presente instrumento, na hipótese da CONTRATADA não cumprir o Contrato, mantidas as situações normais de disponibilidade e volume dos bens, arcando a CONTRATADA com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar à CONTRATANTE.

11.1.9. Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da ETICE;

11.1.10. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

11.1.11. Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato;

11.1.12. Indicar o representante da ETICE responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;

11.1.13. Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

12.1.1. Advertência;

12.1.2. Multa;

12.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ETICE, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

12.1.4. Declaração de inidoneidade.

Parágrafo primeiro: A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a ETICE e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo segundo: A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

a) Multa diária de 1% (um por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente. A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.

b) Multa de 5% (cinco por cento), sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 10% (dez por cento), em caso de reincidência.

c) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, sendo, então, descredenciado no cadastro de fornecedores da Secretaria do

Planejamento e Gestão do Estado do Ceará (SEPLAG), pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e das demais a contratada estará sujeita, sem prejuízo cominações legais.

d) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da mensalidade do contrato, após ultrapassados os prazos estipulados nos níveis de serviços acordados.

Parágrafo terceiro: As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo quarto: A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à ETICE, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo quinto: As sanções previstas nos incisos “a”, “c” e “d” poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso “b”.

Parágrafo sexto: A CONTRATADA poderá ser apenada com Advertência nos seguintes casos:

- a) Descumprimento de obrigações assumidas contratualmente, desde que não acarretem prejuízos para a Administração, independentemente da aplicação de multa;
- b) Outras ocorrências que possam acarretar pequenos transtornos ao fornecimento dos bens contratados ou à Administração, a seu critério.

12.2. O atraso injustificado no prazo de execução do objeto contratual implicará multa correspondente a 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia, calculada sobre o valor correspondente a parte não executada, até o limite de 10% (dez por cento) desse valor, descontados diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

12.3. Na hipótese mencionada da subcláusula anterior, o atraso injustificado por período superior a 30 (trinta) dias, caracterizando o inadimplemento absoluto da obrigação, com lesão ao interesse público devidamente caracterizado, ensejará a rescisão unilateral do Contrato, e a aplicação da sanção prevista no inciso III do “caput” desta Cláusula, sem prejuízo da cobrança de multa.

Parágrafo sétimo: O Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública ocorrerá nas seguintes hipóteses:

- a) Se a CONTRATADA, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução do Contrato, por fatos graves;
- b) Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos para a Administração ou terceiros;
- c) Cometer irregularidades que acarretem prejuízo à Administração ou a terceiros, ensejando a rescisão do Contrato;
- d) Tiver sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- e) Apresentar à Administração qualquer documento falso ou falsificado durante a vigência do contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;

12.4. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério da CONTRATANTE.

12.5. Sempre que não houver prejuízo para a CONTRATANTE, as penalidades impostas poderão ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção, a seu critério.

12.6. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, sendo facultada a apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data em que a Contratada receber a intimação.

12.7. As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou cobradas diretamente da CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção prevista no inciso III desta cláusula. Inexistindo créditos, as multas poderão ser quitadas mediante execução da garantia prestada.

12.8. Quando os créditos forem insuficientes para o pagamento das multas aplicadas, a CONTRATADA fica obrigada a depositar a diferença através de DAE (Documento de Arrecadação Estadual), no prazo de 10 (dez) dias contados a partir da notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA PUBLICAÇÃO

13.1. A publicação resumida do presente contrato no Diário Oficial do Estado - DOE, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pela CONTRATANTE, nos termos do parágrafo único do artigo 61 da Lei no 8.666/93.

13.2. Constituem motivos incondicionais para rescisão do contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as consequências do artigo 80 da Lei n. 8.666/93 e alterações posteriores.

13.3. Este contrato poderá ser rescindido pela CONTRATANTE, no caso previsto do art. 77 da Lei Federal no 8.666/93 sem que caiba à CONTRATADA direito a indenização de qualquer espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

14.1. Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

14.1.1. Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

14.1.2. As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA UTILIZAÇÃO DO NOME DA CONTRATANTE

15.1. A CONTRATADA não poderá, salvo em *curriculum vitae*, utilizar o nome da CONTRATANTE ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato.

15.2. A CONTRATADA não poderá, também, pronunciar-se em nome da CONTRATANTE à imprensa em geral, sobre quaisquer assuntos relativos às atividades deste, bem como a sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS FORTUITOS, DE FORÇA MAIOR OU OMISSOS

16.1. Tal como prescrito na lei, a CONTRATANTE e a CONTRATADA não serão responsabilizadas por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo inter partes.

16.2. Os casos omissos neste contrato serão resolvidos pela Administração nos termos da legislação pertinente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

17.1. A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ [valor global] ([valor global por extenso]), que corresponde a 1% (*por extenso*) do valor global contratado, apresentando à ETICE, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

17.1.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

17.1.2. Seguro-garantia;

17.1.3. Fiança bancária;

Parágrafo primeiro: A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

Parágrafo segundo: Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Parágrafo terceiro: A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da ETICE, tendo como beneficiário a ETICE;

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

Parágrafo quarto: O Seguro-garantia é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo quinto: A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

- a) O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia, devendo constar nas condições especiais;
- b) Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados;
- c) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

Parágrafo sexto: A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à ETICE em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo sétimo: A Fiança bancária consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo oitavo: Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

- a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);
- b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;
- c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à ETICE, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;
- e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula.

- f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

Parágrafo nono: A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo décimo: A perda da garantia em favor da ETICE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo décimo primeiro: A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo décimo segundo: A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a ETICE, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

- a) A substituição da garantia, após aceitação pela ETICE, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS ILÍCITOS PENAIS

18.1. As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

19.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo primeiro: Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

- a) O descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) A transferência total ou parcial do presente contrato;
- c) O cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
- d) A decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
- e) A dissolução da sociedade;
- f) A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da ETICE, prejudique a execução do contrato;
- g) A lentidão no seu cumprimento, levando a ETICE a presumir à não execução da prestação dos serviços contratados; e
- h) Demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo segundo: Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à ETICE, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo terceiro: Caso a ETICE não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo quarto: A CONTRATADA reconhece os direitos da ETICE, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. Serão aceitas subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

21.1.1. É facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a

compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

21.1.2. A ETICE, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

21.2. Em razão de eventuais alterações estruturais da ETICE, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a ETICE notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

21.3. É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

21.4. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

21.5. A Administração da CONTRATANTE analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito ou de força maior.

21.6. Para os casos previstos no “caput” desta cláusula, a CONTRATANTE poderá atribuir a uma Comissão, por este designada, a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos que se fundamentem naqueles motivos.

21.7. As exceções aqui referenciadas serão sempre tratadas com máxima cautela, zelo profissional, senso de responsabilidade e ponderação, para que ato de mera e excepcional concessão da CONTRATANTE, cujo objetivo final é o de atender tão-somente ao interesse público, não seja interpretado como regra contratual.

21.8. Para assegurar rápida solução às questões geradas em face da perfeita execução do presente contrato, fica desde já compelida a CONTRATADA a avisar, por escrito e de imediato, qualquer alteração no endereço ou no seu telefone.

21.9. Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1. Fica eleito o foro da cidade de Fortaleza, para conhecer das questões relacionadas com o presente Contrato que não possam ser resolvidas pelos meios administrativos. Renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Assim convencionados e CONTRATADAS, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, após lido e achado conforme, perante 02(duas) testemunhas que também o assinam.

Local e Data

**[Nome e assinatura do representante legal da
ETICE, com identificação completa e firma reconhecida]**

**[Nome e assinatura do representante legal da
CONTRATADA, com identificação completa e firma reconhecida]**

ANEXO XIII – TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO

TERMOS DE RESPONSABILIDADE E SIGILO que entre si celebram, as partes qualificadas no contrato de prestação de serviços N° [número do contrato]/, que têm entre si justas e acordados, na melhor forma do direito, as seguintes cláusulas e condições:

CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

- a) **CONSIDERANDO** o conhecimento das informações relacionadas aos processos, projetos e informações estratégicas e sigilosas de ambas as partes;
- b) **CONSIDERANDO** que as partes assumem o compromisso sob as penas da lei, de guardar rigorosamente de forma sigilosa todas as informações verbais e escritas, documentos, e-mails, fax e outros comunicados a que tenha acesso durante o período do contrato.
- c) **CONSIDERANDO** que estas informações incluem, mas não se limitam a toda e qualquer informação verbal e escrita pertinentes aos projetos e estratégias que envolvam os clientes, fornecedores e toda e qualquer informação que estas transmitam através de terceiros, verbalmente, ou por escrito, para qualquer empresa de que eventualmente participem, mesmo eventual ou ocasionalmente em virtude de acordo ou não.

As partes resolver firmar o presente **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE E SEGREDO**, mediante os termos e condições a seguir definidos.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Para os efeitos do presente acordo considerar-se-ão informações confidenciais aquelas disponibilizadas pelas partes, em especial aquelas disponibilizadas em razão da contratação supramencionada, incluindo demonstrações de softwares, cursos, cursos EAD, cursos online, e-learning, material didático, vídeos, CDs, DVDs, material impresso, documentos, material didático, material em meio magnético, material em meio eletrônico ou quaisquer outras mídias, vinculadas a licitação de credenciamento de empresas para prestação de serviços em nuvem, e todo o processo subsequente.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

2.1. A parte que disponibiliza qualquer informação à outra parte, em conformidade com este acordo, é denominada **REVELADORA**; a parte à qual às informações são prestadas é denominada **RECEPTORA**.

2.2. Todas e quaisquer informações relacionadas ao “Objeto” deste acordo ou adquiridas em razão do mesmo, reveladas por uma parte (**REVELADORA**) à outra (**RECEPTORA**), serão consideradas informações confidenciais, conforme definidas abaixo, e de propriedade da parte **REVELADORA**, devendo ser protegidas por ambas as partes, conforme previsto nesta Cláusula.

2.3. Informações Confidenciais ou Proprietárias devem significar, sem se limitar, toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, planos de negócios (*business plans*), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, transmitidas à parte **RECEPTORA**:

- a) Por qualquer meio físico (e.g., documentos impressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas (e-mail), fotografias, etc.);
- b) Por qualquer forma registrada em mídia eletrônica, tais como fitas, laser discs, disquetes (ou qualquer outro meio magnético);
- c) Oralmente;
- d) Resumos, anotações e quaisquer comentários, orais ou escritos;
- e) Ou aquelas cujo conteúdo da informação torne óbvio a sua natureza confidencial.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXTENSÃO DA RESPONSABILIDADE

3.1. A **RECEPTORA** obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, contratadas, procuradores, sócios, acionistas e quotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à **RECEPTORA**, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas à necessidade da sobredita proposta, as quais serão consideradas confidenciais (**Informações Confidenciais ou Proprietárias**).

3.2. A **RECEPTORA**, na forma disposta no subitem **3.1**, acima, também se obriga a:

- a) 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;
- b) 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 proprietárias por seus agentes, contratadas ou por terceiros; e

c) Comunicar à **REVELADORA**, 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.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXTENSÃO DA CONFIDENCIALIDADE

4.1. O conceito de confidencialidade não deve incluir informação fornecida pela parte **REVELADORA** para a parte **RECEPTORA** nas seguintes situações:

- a) Após tornar-se publicamente conhecida sem que este acordo tenha sido violado;
- b) Quando a informação tiver sido objeto de divulgação pela própria parte **REVELADORA**;
- c) Comprove ter sido desenvolvida a qualquer tempo pela parte **RECEPTORA** sem o uso de informação confidencial;
- d) Quando a informação for requerida por autoridades judiciais ou administrativas;
- e) Quando a informação era conhecida pela parte **RECEPTORA** anteriormente à assinatura deste acordo; e
- f) Quando a informação for recebida através de fonte, que não a parte **REVELADORA**.

4.2. Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas

a) Conhece e respeitará a lei Brasileira nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em especial seu artigo 26o.

CLÁUSULA QUINTA – DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES

5.1. Todas as obrigações de confidencialidade previstas neste acordo terão validade durante o prazo estabelecido na sua cláusula sétima, devendo a **RECEPTORA**:

- b) Usar tais informações apenas para o fim objetivado neste acordo;
- c) Manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações confidenciais (**Informações proprietárias**), devendo comunicar à **REVELADORA**, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá a responsabilidade objetiva da primeira;

5.2. A **RECEPTORA** fica desde já proibida de produzir cópias, ou backup, por qualquer meio ou forma, de quaisquer dos documentos a ela fornecidos ou que tenham chegado ao seu conhecimento em virtude do objeto deste acordo, além daquelas imprescindíveis ao desenvolvimento de seu trabalho.

5.3. A **RECEPTORA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, em todas as mídias, inclusive as cópias porventura existentes, na data estipulada pela **REVELADORA** para entrega ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, destruindo todos os documentos por ela produzidos e que contenham quaisquer informações protegidas por este Acordo, sob pena de incorrer nas penalidades aqui previstas.

CLÁUSULA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

6.1. Ao assinar o presente instrumento, a **RECEPTORA** manifesta sua concordância no sentido de que:

- a) O não exercício, por qualquer uma das partes, de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito;
- b) Todas as condições, acordos e obrigações ora constituídas serão regidas pelo presente acordo, pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- c) O presente acordo somente poderá ser alterado mediante acordo aditivo firmado pelas partes;
- d) Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **RECEPTORA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste acordo de confidencialidade, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- e) O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **RECEPTORA**, em razão da supramencionada proposta, serão incorporados a este acordo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de acordo aditivo;
- f) Este acordo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das partes, ou suas afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si;
- g) O fornecimento de informações confidenciais pela **REVELADORA**, não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, mesmo conjunto, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da **REVELADORA**, para os fins que lhe aprover; e
- h) A **RECEPTORA** indicará pessoa responsável para representá-la, mediante procuração específica, para retirar e/ou acessar quaisquer informações, dados, documentos, etc. da **REVELADORA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

7.1. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente acordo, assim como as demais responsabilidades e obrigações derivadas do mesmo, vigorarão durante o período de negociação entre as partes e permanecerão em vigor por 10 (dez) anos, a contar da data da divulgação da informação pela parte **REVELADORA**.

7.2. As disposições deste acordo devem, contudo, ser aplicadas retroativamente a qualquer informação confidencial, a qual possa ter sido divulgada com relação às discussões e negociações pertinentes à proposta supramencionada, anteriores, portanto, à data de sua assinatura.

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES

8.1. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade, estabelecidas neste instrumento, sujeitará a parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer um daqueles relacionados na cláusula terceira deste acordo, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos e estimados pela outra parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, além das responsabilidades civil e criminal, as quais serão, respectivamente, apuradas em regular processo judicial.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. O foro para solução de quaisquer discussões derivadas deste acordo é o mesmo do contrato principal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E por estarem justas e acertadas, firmam as partes, este instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, abaixo assinadas.

Local e Data

**[Nome e assinatura do representante legal da
ETICE, com identificação completa e firma reconhecida]**

**[Nome e assinatura do representante legal da
CONTRATADA, com identificação completa e firma reconhecida]**