

**Consulta de Estimativa Técnica de Serviços de Nuvem Pública  
Nº001/2020, aderente ao Edital de Credenciamento Nº 001/2017-  
ETICE**

**JANEIRO / 2020**

## 1. Objetivos

Contribuindo com o aprimoramento tecnológico dos entes da administração pública do Estado do Ceará e reforçando sua missão de ser referência nacional como empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, indutora da inovação e modernização para o desenvolvimento econômico-social no fornecimento de serviços de tecnologia de alta performance em nuvem, a **Etice** deseja selecionar, dentre as credenciadas, serviços técnicos especializados em nuvem pública, conforme detalhamento técnico constante neste documento.

Assim, considerando as premissas estabelecidas no Edital de Credenciamento Nº 001/2017, a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice convoca as empresas credenciadas para que apresentem propostas para fornecimento de serviços em nuvem pública, seguindo as definições técnicas deste documento convocatório.

Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX, seguindo a métrica de Unidade Técnica de Serviço – UST, estabelecida no Edital.

Este documento descreve as características funcionais, premissas técnicas e de serviços que deverão ser consideradas pelas credenciadas, para que, munidos de informações relevantes sobre as necessidades para atendimento ao escopo dos serviços, emitam propostas de acordo com as condições preestabelecidas no Edital de Credenciamento supracitado.

## 2. Detalhamento

### 2.1. Prazos

# Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das credenciadas pela Etice	5 dias úteis (*)
2	Avaliação e definição da proposta vencedora pela Etice	5 dias úteis (**)

(\*) O prazo será contado a partir da publicação deste documento no website da Etice ([www.etice.ce.gov.br](http://www.etice.ce.gov.br)), na opção “credenciamento”;

(\*\*) O prazo será contado a partir do término do evento anterior, acrescidos de 3 (três) dias úteis, em decorrência da espera de propostas via serviços postais.

### 2.2. Sobre o envio da Proposta Técnica

- A proposta deverá ser entregue em envelope lacrado, na sede da Etice, à Av. Pontes Vieira Nº 220, com papel timbrado, todas as folhas rubricadas, numeradas, e com data e assinatura ao final, obedecendo ao prazo estabelecido no item 2.1. deste documento;
- Serão aceitas propostas enviadas por serviços postais até o prazo final de recebimento, previsto no item 2.1. deste documento e em avisos de

adiamentos posteriores. No entanto, fixa-se o prazo de até 3 (três) dia úteis, após o referido prazo final de recebimento, para a efetiva entrega na Etice. Neste caso, a proponente assumirá os riscos por eventuais atrasos no transporte e entrega da documentação;

- Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados no item 3 deste documento, expressas em UST. Para a orientação das credenciadas, a Etice estabelece que o valor de 01(uma) UST é de R\$ 169,57 (cento e sessenta e nove reais e cinquenta e sete centavos). A proposta deverá conter todo o conteúdo apresentado no Anexo I, com respectivos valores mensais em UST.

### 2.3. Dos esclarecimentos

As dúvidas na interpretação do presente Documento e anexos, consultas ou pedido de esclarecimentos acerca das informações técnicas porventura existentes, poderão ser feitos via e-mail de forma expressa, clara, concisa e objetiva, constando no corpo do texto do e-mail a identificação completa da licitante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos, até 02 (dois) dias úteis após a publicação deste documento no website da Etice. O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: *avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br*.

### 3. Especificação técnica dos serviços

Seguem os itens a serem fornecidos pela Credenciada. Os valores previstos de consumo não indicam nenhuma garantia mínima de uso, servindo unicamente como referência para o cálculo mensal e para o valor global do contrato, além de referência para o cálculo de valores a serem pagos pela Contratante.

#### 3.1. Exigências técnicas do serviço

As Tabelas a seguir especificam a lista de exigências técnicas do serviço em nuvem, no modelo SaaS (Software como Serviço) com elasticidade automática e sem intervenção humana de recursos sempre que necessário, não importa a situação. Tais exigências de serviços são obrigatórias e serão demandados durante a vigência do contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
1.1.	Cessão de direito de uso da Solução Pública, composta pelo Sistema de Registro Mercantil – SRM e Integrador Estadual Integrar. Cessão de direito de uso será vigente durante o período do contrato. Todas as melhorias, adaptações e novas funcionalidades desenvolvidas a nível de código de programa ou de banco de dados, bem como as documentações elaboradas durante a execução do projeto serão parte integrante da solução ao final do contrato.
1.2.	Serviços de treinamento do sistema, conforme detalhado no <b>item 3.2</b> deste documento. O serviço de treinamento será solicitado mediante abertura de chamado feito pela contratante.
1.3.	Serviços de Suporte técnico local do sistema. O serviço de suporte local serão solicitados mediante ordem de serviço, conforme detalhado no <b>item 3.2</b> deste

	documento. Em caso de necessidade de deslocamento para atendimento local a uma determinada Junta Comercial, todas as despesas de passagens, hospedagem e diárias serão arcadas pela contratante.
1.4.	Serviços de implantação em estados que irão aderir ao Projeto Empreendedor Digital, conforme definido no <b>item 3.2</b> deste documento. Os serviços de implantação da Solução Pública serão solicitados mediante Ordem de Serviço, conforme definido no <b>item 3.4</b> deste documento. Em caso de necessidade de deslocamento para atendimento local a uma determinada Junta Comercial, todas as despesas de passagens, hospedagem e diárias serão arcadas pela contratante.
1.5	Serviços de integrações com a REDESIM (Integrador Nacional), prefeituras, órgãos tributários e de licenciamento e outros órgãos aderentes à REDESIM ou que vem se conveniar com as Juntas Comerciais partícipes do Projeto Empreendedor Digital. Os serviços de integração serão realizados após abertura de Ordem de Serviço - OS, conforme definido <b>no item 3.4</b> deste documento.
1.6	Serviços de manutenções evolutivas, conforme detalhado no <b>item 3.2</b> deste documento. Os serviços de Manutenções Evolutivas serão realizados após abertura de Ordem de Serviço - OS, conforme definido <b>no item 3.4</b> deste documento.
1.7	Serviços de manutenções preventivas, corretivas e adaptativas, conforme detalhados no <b>item 3.2</b> deste documento. Os serviços de Manutenções preventivas, corretivas e adaptativas serão realizados após abertura de chamado técnico. A resposta ao chamado técnico deverá obdecer as regras definidas no <b>item 3.5</b> deste documento.

### 3.1.1. Especificação detalhada e demonstração da solução

#### 3.1.1.1. Do detalhamento das funcionalidades e serviços obrigatórios da cessão de direito de uso do software da solução pública (srm e integrar).

#### 3.1.1.2. Funcionalidades básicas e comuns

O acompanhamento das demonstrações do aplicativo deve seguir o roteiro indicado pelo checklist abaixo. **Só será considerado adequado e aprovado o aplicativo que atender a TODAS as funcionalidades aqui previstas, após 10 (dez) dias úteis de testes e o devido aceite do cliente, sob supervisão da ETICE.**

Nº	Função	Descrição
1	Usabilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve operar em ambiente WEB hospedado em nuvem pública para todas as funcionalidades do SRM e Integrador Integrar. Para o ambiente WEB hospedado em nuvem pública é obrigatório que o endpoint (acesso dos usuários e profissionais) seja baseado em HTTPS e seja acessível por Browsers Firefox versão 35 ou superior e Chrome versão 45 ou superior.
2	Usabilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve possuir manual online para operação do sistema.

3	Usabilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve possuir layout responsivo compatível com vários tamanhos de telas, como <i>xs (extra small)</i> , <i>sm (small)</i> , <i>md (medium)</i> e <i>lg (large)</i> .
4	Usabilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve estar organizada pelas normas e recomendações ergonômicas, como boas mensagens de erros, ajuda e documentação e saídas claramente marcadas.
5	Segurança	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve garantir que as senhas dos usuários que irão utilizar o sistema atendam minimamente as seguintes condições: - Permitir parametrização do tipo de caracteres utilizado para compor a senha (letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais); - Permitir a parametrização da quantidade mínima de caracteres para compor a senha; - Permitir parametrizar a quantidade de tentativas de acesso necessárias para bloqueio da senha; - Permitir parametrizar o tempo que a senha permanecerá bloqueada. - Para a apresentação, os parâmetros deverão ser alterados e novas senhas geradas, verificando se os mesmos estão sendo respeitados.
6	Segurança	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve garantir que os acessos dos usuários deverão respeitar suas atribuições, impedindo a utilização de módulos da solução pública o qual o usuário não está qualificados para trabalhar. (Ex.: acesso a aprovação de processos de registro de empresa por profissionais não qualificados, acessos a alteração de dados cadastrais de empresas por profissionais que não façam parte do grupo de cadastro).
7	Segurança	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve controlar o acesso e fornecer rastreabilidade de todos os acessos e tentativas de acesso dos usuários ao sistema através de senha.
8	Segurança	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve garantir que cada profissional tenha <i>login</i> único (CPF) no sistema independente do módulo que esteja utilizando.
9	Segurança	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve gerenciar perfis de acesso que podem ser combinados para dar permissão especial aos <i>logins</i> do sistema.
10	Segurança	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve garantir que todo serviço publicado seja seguro, utilizando certificado digital, token de acesso, ou até mesmo <i>login</i> e senha.
11	Compatibilidade	O Sistema Gerenciador de Banco de Dados da Solução Pública (SRM e Integrar), deverá ser gerenciado automaticamente, deve ser relacional de Grande Porte, ou seja, robusto, seguro, com capacidade de gerenciar enormes quantidades de dados, automaticamente se ajustando a demanda, versátil, com garantia de manutenção e evolução tecnológica, assim como escalabilidade automática, sem intervenção humana. O SGBD é responsável de fornecimento da contratada. O SGBD deve permitir a restauração de uma base de dados num determinado ponto no tempo. O SGBD deverá ter um backup automático por dia de toda a sua base, sem intervenção humana. O SGBD deve ter alta disponibilidade por meio de replicação

		síncrona (com um SLA de 99,95%). A Solução pública utiliza o SGBD ORACLE.
12	Compatibilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve ser multiusuário podendo mais de um usuário inserir informações, simultaneamente numa mesma tarefa, com total integridade dos dados, respeitando o perfil de acesso.
13	Compatibilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve permitir a comunicação, envio e recebimento de dados através de uma rede pública, em qualquer tipo de tecnologia (por exemplo: rede fixa, satelital e rádio).
14	Compatibilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deverá estar baseado em tecnologias escaláveis. (Comprovação do atendimento por declaração do licitante).
15	Compatibilidade	A Solução Pública (SRM e Integrar) deve cumprir, fielmente, as Instruções Normativas do DREI e as Resoluções do CGSIM.
16	SRM (Sistema de Registro Mercantil)	Sistema foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11, e devera ser responsável por gerir todas as informações das empresas registradas, alteradas e extintas. É o sistema central e responsável pelo funcionamento da Junta Comercial. Somente com o SRM a Junta Comercial consegue prestar seu serviço de registro empresarial. O SRM tem a capacidade de integrar diversos outros sistemas.
17	Portal Interno	Sistema vinculado ao SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. O sistema deverá reunir funções de cadastros e configuração dos Sistemas em âmbito da aplicação, dos usuários, dos grupos de usuários e das permissões. As funções Usuários, Grupos de Usuários, Permissões e Aplicações estão relacionadas entre si. Isto é, a função Usuários está associada a um ou mais Grupos de Usuários e um Grupo de Usuários está associado a uma ou mais Aplicações com diferentes níveis de Permissão.
18	Viabilidade Administrativa	Sistema vinculado ao SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema de análises de nome, endereço e geração de relatórios. A análise do nome versa na comparação da fonética e da semelhança do nome pretendido para o empreendimento com todos os registros da Base de Dados da Junta Comercial. Já a análise de Endereço incide na apreciação da localização almejada para o empreendimento. O ambiente da Viabilidade Administrativa é sistematicamente organizado em funcionalidades que dão suporte aos Analistas para tomar decisões quanto a permitir ou não a abertura do empreendimento. São levados em consideração informações como a razão social, o ramo de atividade econômica, o nome pretendido e a localização;
19	Via Única	Módulo do SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. O Módulo deverá estar de acordo com a Instrução Normativa nº 3, de 5 de dezembro de 2013, do Departamento de Registro Empresarial e Integração (DREI), que estabelece a uniformização dos documentos arquivados e institui o sistema de registro em via única;

20	Chancela Digital	Módulo do SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. O módulo deverá ser responsável para autenticação dos atos empresariais digitalmente. Módulo que substitui os selos de autenticação, funcionando como uma assinatura virtual, com o objetivo de dificultar e reduzir significativamente a falsificação de documentos, além de conferir maior validação, segurança e personalização dos processos;
21	Junta Virtual	Módulo do SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. O Módulo que consiste na remessa virtual de documentos entre as Unidades de Atendimento e a Junta Comercial para análise e deferimento dos processos protocolados. A tramitação virtual do documento proporciona uma maior agilidade ao atendimento da demanda do cidadão e redução do custo de envio e retorno de papel;
22	Dashboard	Módulo do SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Módulo que emite relatório e exibe gráficos referentes a dados de viabilidade, registro, licenciamento e formalização de empresas.
23	Junta Digital	Módulo do SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Módulo que Trata de integração da REDESIM possibilidade de entrada única de dados e documentos em todos os municípios e redução do tempo de abertura de empresas. Este novo modelo de integração será baseado em uma solução online e com certificação digital, para formalização de empresas tornando o processo um mais ágil e eficiente, e reduzindo os custos operacionais do serviço público;
24	Gestão de tabelas	Sistema vinculado ao SRM que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema que permite gerir as entidades de apoio que compõem os diversos sistemas. Como por exemplo: tabela de CEP, município, CNAE, natureza jurídica entre outras. A gestão de cada entidade implica em mantê-las atualizadas, e para isso há funções específicas a realizar – cadastro de uma entidade, edição da entidade e remoção da entidade
25	Portal de Serviços	Sistema que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11, para interação do cidadão com a Junta Comercial. Sistema que possui a finalidade de redirecionar o cidadão para outros sistemas ou serviços. Além disso, ele oferece funções de gerenciamento da conta do cidadão logado no Portal, como por exemplo, função de auto-cadastramento, edição do cadastro, alteração e recuperação da senha. Seu público-alvo são pessoas que desejam abrir novos empreendimentos. O Sistema que controla o acesso de usuários, contendo permissões. Tem como objetivo ser o portal de entrada dos usuários/empresários das Juntas Comerciais quando da solicitação dos serviços, tais como: Login através do Brasil Cidadão, Certidão Web, Gestor de guias de pagamento (documento de arrecadação), Registro Digital, e Livros;
26	Certidão Web	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema responsável pela solicitação e emissão automatizada de certidões, bem como possibilita a confecção de

		certidões. As certidões disponíveis são: Certidão Simplificada Digital, Certidão de Inteiro Teor Digital, Ficha Cadastral e Certidão Específica;
27	Guia Online (GR, DAR, DAE, etc)	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema responsável pela emissão do Documento de Arrecadação Estadual, contendo o preço público praticado pela Junta Comercial, bem como os valores referentes ao Documento de Arrecadação Federal. O sistema ainda, processo e compensa o pagamento para que o processo possa ser ou não protocolizado na Junta Comercial. Permite também a confirmação manual de pagamento.
28	Registro Digital	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema que consiste no envio eletrônico dos documentos das empresas para a Junta Comercial, sendo estes documentos assinados digitalmente através dos certificados digitais. O serviço está disponível para todos os tipos jurídicos.
29	Registro Automático	Módulo do Sistema Registro Digital, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Módulo que permite aprovação de processos sem qualquer intervenção humana, observando apenas regras de negócio de registro. O serviço está disponível atualmente para as constituições de LTDA, EIRELI e Empresário Individual, bem como para extinção de Empresário e LTDA.
30	Livro Digital	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema que consiste no envio eletrônico da escrituração das empresas para a Junta Comercial, sendo que esta escrituração deverá ser assinada digitalmente através dos certificados digitais. O serviço está disponível para todos os tipos jurídicos.
31	Sistema Integrador	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema responsável por integrar os dados da Viabilidade com o Cadastro Sincronizado, permitindo a complementação de informações para a Junta Comercial (FCN/REMP) e geração do contrato núcleo.
32	Consulta de Viabilidade	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema que tem por objetivo atender as exigências da Lei 11.598 – REDESIM, integrando todos os órgãos envolvidos no processo de constituição do empreendimento. Tornando-se então, um modelo único de abertura e alteração de empresas. Ele consiste em um formulário eletrônico, onde são coletados dados alusivos ao nome empresarial, ao endereço e atividade econômica. Tem como saída a possibilidade da utilização do nome empresarial e da prática da atividade no endereço indicado. Além disso, ele possibilita a reserva do nome empresarial por um período determinado. O formulário pode ser preenchido pela internet, de forma obrigatória e gratuita, proporcionando redução da burocracia, economia de tempo, segurança e comodidade ao Empreendedor.

33	Integrador Estadual	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema que permite a integração da Junta Comercial com os demais órgãos responsáveis pela formalização da empresa. Após o registro da empresa e o recebimento do NIRE e do CNPJ, a Junta Comercial envia as informações da empresa para a Secretaria de Fazenda, para os municípios que estão integrados com a Junta Comercial e para os órgãos de licenciamento (Meio Ambiente, Vigilância Sanitária e Corpo de Bombeiros). O envio das informações pode ocorrer via comunicação direta de sistemas (serviço de Webservice) ou por meio de caixas de serviço (com permissão de acesso, os órgãos e prefeituras envolvidos, acessam o módulo integrador e informam as inscrições e licenças da empresa manualmente).
34	Sistema de Licenciamento	Sistema, vinculado ao portal de serviços, que foi desenvolvido em linguagem java, a partir da versão 1.8, banco de dados Oracle a partir da versão 11. Sistema que permite que os órgãos integrados via caixa de serviço e/ou Webservice tenha conhecimento das empresas constituídas no Estado para realizar o devido licenciamento, bem como permitir a automatização do licenciamento através de parametrizações de tabela e documentos de licenciamento para órgãos Municipais e Estaduais.

Os Sistemas e Módulos apresentados (16 até 34, acima) poderão sofrer adaptações, ajustes, customizações, melhorias e afins para atender às necessidades das Juntas Comerciais, para atender a requisitos e normas legais e ainda necessidades do cidadão.

Todas as adaptações, ajustes, customizações, melhorias serão realizada mediante abertura de ordem de serviço (OS), conforme definido no item 3.4 deste documento.

### **3.2. Dos produtos a serem entregues**

- 3.2.1 Implantação da solução pública (SRM), substituindo o SIARCO v2, em, no mínimo, 03 (três) Juntas Comerciais. A implantação envolve o diagnóstico para implantação da solução, levantamento e revisão dos processos da Junta Comercial, construção de mapa de migração, configuração do ambiente para implantação da solução, teste de migração de dados, homologação da solução, treinamento do público externo e interno que utilizarão a solução pública e implantação da solução.
- 3.2.2 Migração do Banco de Dados do SIARCO, sistema utilizado pelas Juntas Comerciais participantes do Projeto Junta Digital, para o Banco de Dados do Sistema de Registro Mercantil – SRM, sistema que será implantado nestas Juntas Comerciais;
- 3.2.3 Implantação e manutenções da Solução Pública (SRM e Integrar), no modelo Software as a Service (SaaS), nas Juntas Comerciais participantes do Projeto Empreendedor Digital;
- 3.2.4 Serviços de treinamento da solução pública, nas Juntas Comerciais participantes do Projeto Empreendedor Digital. O treinamento envolve capacitar os usuários internos e externos sobre todas as funcionalidades da solução pública (SRM e Integrar). Estima-se realizar treinamento da solução para 06 Juntas Comerciais que irão aderir ao Projeto, sendo que em cada

Junta Comercial estima-se treinar 50 funcionários e 200 usuários externo. Treinamentos de funcionalidades e evolutivas da Solução Pública também deverão ser realizadas em todas as Juntas Comerciais. Para o treinamento de novas funcionalidades, estima-se o treinamento de 50 funcionários em cada Junta Comercial. Toda a infraestrutura para os treinamentos, bem como emissão de certificado será de responsabilidade da Junta Comercial demandante do treinamento. Os treinamentos serão solicitados mediante abertura de chamado feito pela contratante.

- 3.2.5 Dar manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em infraestrutura em nuvem que venha a suportar a Solução Pública do Projeto Empreendedor Digital, através de configurações para o perfeito funcionamento, bem como realização de migração da base de dados, das respectivas Juntas Comerciais, para o ambiente em nuvem (caso necessário) e, ainda, prover o gerenciamento da alta disponibilidade da solução pública e backup da base de dados, em nuvem, para as Juntas Comerciais do Projeto.
- 3.2.6 Realizar manutenções evolutivas na Solução Pública (SRM e Integrar) para: adaptar o SRM para permitir validação de autenticidade para novas formas, além dos certificados digitais A1, A3 e nuvem; Desenvolver e implantar o gerador de documentos para a constituição, alteração e extinção de empresas nas Juntas Comerciais que utilizam a Solução Pública; Desenvolver e implantar o Registro automático para atos de constituição, alteração e extinção; Desenvolver e implantar a jornada do usuário para o processo de abertura de empresas nos estados que participam do projeto; e ainda, realizar manutenções evolutivas, registradas no sistema de controle de chamados técnicos, definidas pelo Grupo de Trabalho de Tecnologia da Informação (TI) e aprovadas pelo Comitê Gestor do Projeto (CGTP) para: manter a solução atualizada com as alterações das legislações estaduais, federais e municipais; para atender as inovações normativas do DREI, para atender as resoluções do CGSIM, tempestivamente; para atender às demandas do Governo Federal, em especial à Secretaria do Governo Digital e Comitê da REDESIM, possibilitando a padronização, uniformidade e simplicidade do registro e legalização de empresas. As evolutivas aprovadas pelo CGP serão especificadas com apoio do Grupo de Trabalho de Registro e Legislação e ou Grupo de Trabalho da REDESIM.
- 3.2.7 Realizar manutenções corretivas na Solução Pública (SRM e Integrar), registradas no sistema de controle de chamados técnicos, bem como em todos os seus sistemas correlatos, são eles:
- 3.2.8 Manutenções corretivas e evolutivas no SRM (Sistema de Registro Mercantil): Sistema responsável por gerir todas as informações das empresas registradas, alteradas e extintas. É o sistema central e responsável pelo funcionamento da Junta Comercial. Somente com o SRM a Junta Comercial consegue prestar seu serviço de registro empresarial. O SRM tem a capacidade de integrar diversos outros sistemas;
- 3.2.9 Manutenções corretivas e evolutivas no Portal Interno: Sistema que reúne funções de cadastros e configuração dos Sistemas em âmbito da aplicação, dos usuários, dos grupos de usuários e das permissões. As funções Usuários, Grupos de Usuários, Permissões e Aplicações estão relacionadas entre si. Isto é, a função Usuários está associada a um ou mais Grupos de Usuários e um Grupo de Usuários está associado a uma ou mais Aplicações com diferentes níveis de Permissão;

- 3.2.10 Manutenções corretivas e evolutivas na Via Única: Sistema que tem como objetivo desburocratizar a abertura de empresas. Com isso, o empresário passa a ter a obrigação de entregar apenas uma via do contrato social nas juntas, e a ter acesso online ao documento já autenticado. A mudança faz parte de previsão contida na Instrução Normativa nº 3, de 5 de dezembro de 2013, do Departamento de Registro Empresarial e Integração (DREI), que estabelece a uniformização dos documentos arquivados e institui o sistema de registro em via única;
- 3.2.11 Manutenções corretivas e evolutivas na Chancela Digital: É o procedimento para autenticação dos atos empresariais digitalmente. Um sistema que substitui os selos de autenticação, funcionando como uma assinatura virtual, com o objetivo de dificultar e reduzir significativamente a falsificação de documentos, além de conferir maior validação, segurança e personalização dos processos;
- 3.2.12 Manutenções corretivas e evolutivas no MF Virtual: O sistema consiste na remessa virtual de documentos entre as Unidades de Atendimento e a Junta Comercial para análise e deferimento dos processos protocolados. A tramitação virtual do documento proporciona uma maior agilidade ao atendimento da demanda do cidadão e redução do custo de envio e retorno de papel;
- 3.2.13 Desenvolvimento e manutenções corretivas e evolutivas no MF Digital: Trata-se de um novo modelo de integração da REDESIM capaz de solucionar os seguintes desafios: possibilidade de entrada única de dados e documentos em todos os municípios e redução do tempo de abertura de empresas. Este novo modelo de integração será baseado em uma solução online e com certificação digital, para formalização de empresas tornando o processo um mais ágil e eficiente, e reduzindo os custos operacionais do serviço público;
- 3.2.14 Manutenções corretivas e evolutivas na Gestão de Tabelas: O sistema permite gerir as entidades de apoio que compõem os diversos sistemas. Como por exemplo: tabela de CEP, município, CNAE, natureza jurídica entre outras. A gestão de cada entidade implica em mantê-las atualizadas, e para isso há funções específicas a realizar – cadastro de uma entidade, edição da entidade e remoção da entidade;
- 3.2.15 Manutenções corretivas e evolutivas no Portal de Serviços: O sistema possui a finalidade de redirecionar o usuário para outros sistemas ou serviços. Além disso, ele oferece funções de gerenciamento da conta do usuário logado no Portal, como por exemplo, função de auto-cadastramento, edição do cadastro, alteração e recuperação da senha. Seu público-alvo são pessoas que desejam abrir novos empreendimentos. O Sistema que controla o acesso de usuários, contendo permissões. Tem como objetivo ser o portal de entrada dos usuários/empresários das Juntas Comerciais quando da solicitação dos serviços, tais como: Login através do Brasil Cidadão, Certidão Web, Gestor de guias de pagamento (documento de arrecadação), Registro Digital, e Livros;
- 3.2.16 Manutenções corretivas e evolutivas na Certidão WEB: Sistema responsável pela solicitação e emissão automatizada de certidões, bem como possibilita a confecção de certidões. As certidões disponíveis são: Certidão Simplificada Digital, Certidão de Inteiro Teor Digital, Ficha Cadastral e Certidão Específica;
- 3.2.17 Manutenções corretivas e evolutivas na Guia Online (GR, DAR, DAE etc): Sistema responsável pela emissão do Documento de Arrecadação Estadual, contendo o preço público praticado pela Junta Comercial, bem como os

valores referentes ao Documento de Arrecadação Federal. O sistema ainda, processa e compensa o pagamento para que o processo possa ser ou não protocolizado na Junta Comercial. Permite também a confirmação manual de pagamento;

- 3.2.18 Manutenções corretivas e evolutivas no Registro Digital: O sistema consiste no envio eletrônico dos documentos das empresas para a Junta Comercial, sendo estes documentos assinados digitalmente através dos certificados digitais. O serviço está disponível para todos os tipos jurídicos;
- 3.2.19 Manutenções corretivas e evolutivas no Registro Automático: sistemática que permite aprovação de processos sem qualquer intervenção humana, observando apenas regras de negócio de registro. O serviço está disponível atualmente para as constituições de LTDA, EIRELI e Empresário Individual, bem como para extinção de Empresário e LTDA;
- 3.2.20 Manutenções corretivas e evolutivas no Livro Digital: O sistema consiste no envio eletrônico da escrituração das empresas para a Junta Comercial, sendo que esta escrituração deverá ser assinada digitalmente através dos certificados digitais. O serviço está disponível para todos os tipos jurídicos;
- 3.2.21 Manutenções corretivas e evolutivas da Consulta de Viabilidade: O sistema tem por objetivo atender as exigências da Lei 11.598 – REDESIM, integrando todos os órgãos envolvidos no processo de constituição do empreendimento. Tornando-se então, um modelo único de abertura e alteração de empresas. Ele consiste em um formulário eletrônico, onde são coletados dados alusivos ao nome empresarial, ao endereço e atividade econômica. Tem como saída a possibilidade da utilização do nome empresarial e da prática da atividade no endereço indicado. Além disso, ele possibilita a reserva do nome empresarial por um período determinado. O formulário pode ser preenchido pela internet, de forma obrigatória e gratuita, proporcionando redução da burocracia, economia de tempo, segurança e comodidade ao Empreendedor;
- 3.2.22 Manutenções corretivas e evolutivas do Módulo Integrador: Módulo responsável por integrar os dados da Viabilidade com o Cadastro Sincronizado, permitindo a complementação de informações para a Junta Comercial (FCN/REMP) e geração do contrato núcleo, enviando ainda os dados para os órgãos de licenciamento, prefeituras e demais conveniados;
- 3.2.23 Manutenções corretivas e evolutivas da Viabilidade Administrativa: O sistema consiste basicamente em um ambiente de análises – de Nome e Endereço – e geração de relatórios. A análise do nome versa na comparação da fonética e da semelhança do nome pretendido para o empreendimento com todos os registros da Base de Dados da Junta Comercial. Já a análise de Endereço incide na apreciação da localização almejada para o empreendimento. O ambiente da Viabilidade Administrativa é sistematicamente organizado em funcionalidades que dão suporte aos Analistas para tomar decisões quanto a permitir ou não a abertura do empreendimento. São consideradas informações como a razão social, o ramo de atividade econômica, o nome pretendido e a localização;
- 3.2.24 Desenvolvimento e manutenção corretiva e evolutiva do Integrador Estadual: Permite a integração da Junta Comercial com os demais órgãos responsáveis pela formalização da empresa. Após o registro da empresa e o recebimento do NIRE e do CNPJ, a Junta Comercial envia as informações da empresa para a Secretaria de Fazenda, para os municípios que estão integrados com a Junta Comercial e para os órgãos de licenciamento (Meio Ambiente, Vigilância Sanitária e Corpo de Bombeiros). O envio das informações pode

- ocorrer via comunicação direta de sistemas (serviço de web service) ou por meio de caixas de serviço (com permissão de acesso, os órgãos e prefeituras envolvidos, acessam o módulo integrador e informam as inscrições e licenças da empresa manualmente);
- 3.2.25 Desenvolvimento e manutenção corretiva e evolutiva do Sistema de Licenciamento: interface que permite que os órgãos integrados via caixa de serviço e/ou Webservice tenha conhecimento das empresas constituídas no Estado para realizar o devido licenciamento, bem como permitir a automatização do licenciamento através de parametrizações de tabela e documentos de licenciamento para órgãos Municipais e Estaduais;
- 3.2.26 Desenvolvimento e manutenção corretiva e evolutiva no Módulo Dashboard;
- 3.2.27 Manutenções corretivas, evolutivas e desenvolvimento de sistemas para automatização de serviços internos pertinentes às rotinas administrativas da Junta Comercial e que tenham correlação ao Projeto Empreendedor Digital;
- 3.2.28 Especificação, análise, desenho, implementação, testes e implantação de módulos de software relacionados a desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas; implementação e manutenção de novas funcionalidades; manutenção evolutiva em sistemas informatizados, decorrente do surgimento de novas necessidades ou de novos requisitos funcionais e não funcionais identificados pela Junta Comercial durante o ciclo de maturidade dos sistemas, seja por força de lei ou por qualquer outro motivo; manutenção corretiva em sistemas informatizados sempre que forem detectados.
- 3.2.29 Realizar reuniões e articulação com Juntas Comerciais e parceiros da REDESIM para possibilitar a padronização, uniformidade e simplicidade do registro e legalização de empresas, realizar comunicação e divulgação das ações do Projeto; realizar treinamento, workshops e capacitação da Solução Pública nos estados que participam do Projeto.
- 3.2.30 Gerenciar e monitorar as entregas e ações do Projeto para alcance dos resultados esperados, por meio de reuniões periódicas de acompanhamento, em conjunto com a Junta Comercial, levantamento e análise de riscos para alcance dos resultados, definições de ações corretivas e preventivas.

### 3.3. Dos riscos

- 3.3.1. A contratante e contratada estabelecerão um gerenciamento e monitoramento para as entregas da contratação para alcance dos resultados esperados, por meio de reuniões periódicas de acompanhamento, levantamento, análise de riscos e desenvolvimento de ações corretivas e preventivas para alcance dos resultados. Preliminarmente os riscos para a prestação dos serviços são:

RISCO	NÍVEL	AÇÃO
Limite orçamentário	Médio	Controlar e monitorar as entregas, conforme contratado, para não extrapolar os limites orçamentários.
Prazos do Convênio EMPREENDEDOR DIGITAL	Médio	Controlar e monitorar as entregas, conforme contratado, para não haver atrasos e assim cumprir os prazos do Projeto EMPREENDEDOR DIGITAL.

Devolução de recursos do Convênio EMPREENDEDOR DIGITAL	Médio	Controlar e monitorar as entregas, conforme contratado, para que esteja de acordo com o que foi contratado.  Para assim cumprir os objetivos do Projeto EMPREENDEDOR DIGITAL e não haja devolução de recursos.
Disponibilidade dos órgãos do EMPREENDEDOR DIGITAL para execução dos serviços e entrega dos produtos	ALTO	Envolver dirigente máximo do órgão, apresentar cronograma de entregas, monitorar e controlar as entregas em cada órgão.
Disponibilidade das Juntas Comerciais para execução dos serviços e entregas dos produtos	BAIXO	Envolver os Presidentes das Juntas Comerciais que receberão a prestação de serviços, apresentar o cronograma de entregas, monitorar e controlar as entregas em cada Junta Comercial.

### 3.4. Da solicitação de serviços a contratada

- 3.4.1. Gerenciar e monitorar as entregas e ações do Projeto para alcance dos resultados esperados, por meio de reuniões periódicas de acompanhamento, em conjunto com a Junta Comercial, levantamento e análise de riscos para alcance dos resultados, definições de ações corretivas e preventivas.
- 3.4.2. A solicitação para início de execução dos serviços ocorrerá via comunicação formal (Ordem de Serviço – OS) com informações a respeito do trabalho e dos perfis desejados. A contratada deverá providenciar a mobilização da equipe, entre outros recursos necessários, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento da solicitação;
- 3.4.3. O início efetivo dos trabalhos ocorrerá somente após a formalização por meio de Ordem de Serviço (OS) expedida pela CONTRATANTE. Cada Ordem de Serviço estabelecerá os perfis técnicos necessários, os artefatos a serem entregues, o prazo máximo para formação da equipe, o local de execução, o cronograma macro previsto para o serviço, a arquitetura tecnológica, o tipo de serviço, o quantitativo estimado de horas de serviço. Além disso, a contratada ao iniciar o atendimento da Ordem de Serviço assume o compromisso de que entendeu e concorda com todas as informações presentes na referida Ordem de Serviço, inclusive, prazo para atendimento. Qualquer alteração da Ordem de Serviço será registrada em Ordem de Serviço complementar;
- 3.4.4. A empresa contratada obrigará-se a dimensionar a equipe de trabalho de acordo com os parâmetros apontados, de modo a alcançar os resultados nos prazos previstos, observados a Ordem de Serviço;
- 3.4.5. A CONTRATANTE poderá optar pela entrega parcelada dos produtos referentes a uma Ordem de Serviço. Nesse caso, deverão ser identificadas em cronograma físico-financeiro as previsões de entregas intermediárias com seus respectivos desembolsos;
- 3.4.6. Eventuais solicitações, por parte da CONTRATANTE, de mudanças no escopo de uma Ordem de Serviço aprovada e em execução, serão processadas sem prejuízo para a empresa contratada.
- 3.4.7. Qualquer alteração na execução dos serviços, em decorrência de falhas ou defeitos verificados por execução irregular ou não convencional, por parte dos

- empregados da empresa contratada, será de responsabilidade desta, não podendo, neste caso, serem cobradas da CONTRATANTE as horas de serviço utilizadas na execução irregular dos serviços contratados.
- 3.4.8. A CONTRATANTE abrirá uma Ordem de Serviço que conterá a definição do tipo de serviço a ser executado, cronograma macro e toda informação necessária ao atendimento da Ordem de Serviço;
- 3.4.9. Em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço, a empresa contratada entregará à CONTRATANTE o Plano de Atendimento, que deverá conter:
- a) Quantitativo de horas de serviço para o esforço, observada a estimativa de horas estabelecidas neste Documento de Especificação Técnica;
  - b) Identificação do(s) responsável(is) pelo atendimento;
  - c) Impactos e riscos.
- 3.4.10. A CONTRATANTE deverá analisar e aprovar o Plano de Atendimento em até 5 (cinco) dias úteis;
- 3.4.11. A empresa contratada terá até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação da Plano de Atendimento para iniciar a execução dos serviços especificados na respectiva Ordem de Serviço;
- 3.4.12. O prazo para a entrega de cada serviço contratado deverá respeitar o estipulado no Plano de Atendimento aprovado pela CONTRATANTE e na respectiva Ordem de Serviço.

### **3.5. Do acordo de níveis de serviços**

- 3.5.1. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a CONTRATANTE e a empresa contratada.
- 3.5.2. O eventual descumprimento por parte da empresa contratada do Acordo de Nível de Serviços a sujeitará às sanções associadas a cada Indicador ou Prazo de Atendimento.
- 3.5.3. Para a cobrança das penalidades por descumprimento das metas dos Índices do Acordo de Nível de Serviços, o Fator de Nível de Serviço será aplicado sobre o valor do serviço prestado em questão.
- 3.5.4. Cada indicador será avaliado de forma independente e poderá indicar a aplicação do fator de nível de serviço.
- 3.5.5. Os fatores de nível de serviço serão aplicados de forma independente das penalidades.
- 3.5.6. O Acordo de Nível de Serviços (SLA) vigorará por todo o prazo contratual.
- 3.5.7. Os prazos exigidos para o atendimento e solução definitiva estão disponíveis na tabela abaixo, lembrando que os problemas serão classificados também de acordo com seus níveis de severidade.

<b>NÍVEL DE SEVERIDADE</b>	<b>PRAZO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE OU DÚVIDAS</b>
CRÍTICO	04 horas úteis após abertura do chamado técnico
ALTO	08 horas úteis após abertura do chamado técnico
MÉDIO	24 horas úteis após abertura do chamado técnico
BAIXO	40 horas úteis após abertura do chamado técnico

DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE	
CRÍTICO	Incidente com paralisação do SISTEMA ou SERVIÇOS DE TI, parte importante dele, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.
ALTO	Incidente com paralisação de parte do SISTEMA ou SERVIÇOS DE TI, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.
MÉDIO	Incidente sem paralisação do SISTEMA ou SERVIÇOS DE TI, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.
BAIXO	Incidente sem paralisação do SISTEMA ou SERVIÇOS DE TI e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

- 3.5.7.1. Hora útil é considerado o período das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais.
- 3.5.7.2. Para os níveis de severidade CRÍTICO e ALTO, a contratada deverá retornar ao contratante em, no máximo, 02 (duas) horas úteis, respectivamente, a partir da abertura do chamado, uma previsão para a solução do problema.
- 3.5.7.3. Considera-se como solução do incidente a correção do mau funcionamento registrado.
- 3.5.7.4. Ao final do atendimento a CONTRATADA deverá apresentar ao contratante todas as ações realizadas, devidamente documentadas.
- 3.5.7.5. As ações realizadas pela CONTRATADA não podem comprometer outras funcionalidades dos sistemas, de qualquer outro software ou ambiente do contratante.
- 3.5.7.6. Um incidente poderá ter seu nível de severidade alterado pela CONTRATANTE, para uma maior ou menor severidade, sendo todos os prazos referentes ao novo nível reiniciados.
- 3.5.8. Os incidentes cuja solução não represente correção da causa do mau funcionamento registrado poderão ser tratados também como problemas, desde que aprovado pela CONTRATANTE. O tratamento de um problema não desonera a CONTRATADA da obrigação de apresentar solução para os incidentes relacionados a ele nos prazos supramencionados.
- 3.5.9. O gerenciamento do(s) incidente(s) deverá(ão) ocorrer da seguinte forma:
- 3.5.9.1. A CONTRATADA poderá solicitar prorrogação de prazo para solução do incidente, problema ou entrega de produto por meio do registro de justificativas do possível atraso, em relação aos prazos definidos no cronograma. O CONTRATANTE deve ser comunicado previamente para que a prorrogação seja avaliada, antes do término do prazo original;
- 3.5.9.2. A justificativa de atraso será avaliada pela CONTRATANTE que definirá aqueles chamados que não serão considerados para fins de apuração dos níveis de serviço, esta definição será informada à CONTRATADA por meio do sistema de abertura e controle de chamados da mesma;
- 3.5.9.3. O disposto no item anterior é ato totalmente discricionário por parte do CONTRATANTE em relação a um chamado específico e não constituirá regra para chamados de natureza semelhante.

- 3.5.9.4. Até o fechamento do chamado, a contratada deverá manter todas as informações envolvidas no chamado, sendo mínimos a descrição da evolução da resolução do problema, as medidas paliativas e definitivas executadas e os documentos de referência utilizados, de modo a constituir base de conhecimento a outros profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE e aferição dos indicadores de níveis de serviço.
- 3.5.9.5. O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA e confirmado pelo responsável do CONTRATANTE.
- 3.5.9.6. Os indicadores para os atrasos no atendimento dos chamados e solução definitiva implicarão na aplicação das seguintes aplicações de fator de nível de serviço:

<b>NÍVEL DE SEVERIDADE</b>	<b>ATRASSO</b>	<b>PENALIDADE</b>
CRÍTICO	Até 1 hora	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,10
	Até 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,15
	Mais de 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,20
ALTO	Até 1 hora	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,01
	Até 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,015
	Mais de 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,020
MÉDIO	Até 1 hora	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,005
	Até 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,0010
	Mais de 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,0015
BAIXO	Até 1 hora	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,003
	Até 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,005
	Mais de 2 horas	Advertência e Aplicação de fator de nível de serviço de 0,010

- 3.5.9.7. Os indicadores para as manutenções corretivas e evolutivas de sistemas foram formulados de forma a garantir a qualidade das entregas pelo fornecedor vencedor. A aplicação, o mecanismo de cálculo e todas as informações necessárias para a formulação do indicador estão nos quadros a seguir:

a) Índice de Defeitos de Qualidade (IDQ):

<b>Índice de Defeitos de Qualidade (IDQ)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir a qualidade da entrega dos produtos evitando número elevado de defeitos
Meta a cumprir	Máximo de 0,10 defeitos / Produtos Entregues
Instrumento de medição	Ferramenta para Registro e Controle de Ocorrências e Defeitos
Forma de acompanhamento	Ferramenta para Registro e Controle de Ocorrências e Defeitos
Periodicidade de aplicação	Por OS
Mecanismo de Cálculo	$(\sum \text{Número de defeitos identificados e registrados pela CONTRATANTE nas entregas da respectiva OS}) / (\text{Quantidade de horas de serviço da OS})$
Aplicação de Nível de Serviço	0 até 10%: Sem aplicação de Fator de Nível de Serviço
	Acima de 10 até 15%: Advertência, conforme art. 87 da Lei 8.666/93
	Acima de 15 até 20%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,05
	Acima de 20 até 30%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,10
	Acima de 30 até 40%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,15
	Acima de 40%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,20

b) Índice de Desconformidades de Prazos na entrega das Ordens de Serviço (IDP-OS):

<b>Índice de Desconformidades de Prazos na entrega das Ordens de Serviço (IDP-OS)</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir o prazo de entrega dos produtos ou de formação da equipe de projeto ou de alocação de profissional de um perfil solicitado
Meta a cumprir	Máximo de 5% de atraso
Instrumento de medição	Ferramenta para Registro e Controle de Ocorrências e Defeitos
Forma de acompanhamento	Ferramenta para Registro e Controle de Ocorrências e Defeitos
Periodicidade e aplicação	Por OS
Mecanismo de Cálculo	$(\Sigma \text{ Dias úteis de atraso na entrega da OS ou na formação da equipe ou na alocação de perfil profissional, contados a partir da data limite de entrega calculada}) / (\text{prazo de entrega da Ordem de Serviço ou da formação da equipe do projeto ou da alocação de profissional - em dias úteis})$ .
Aplicação de Nível de Serviço sobre o valor do serviço não atendido no prazo.	· 0 até 5%: Sem aplicação de Fator de Nível de Serviço
	· Acima de 5 até 10%: Advertência, conforme art. 87 da Lei 8.666/93
	· Acima de 10 até 20%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,05
	· Acima de 20 até 30%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,10
	· Acima de 30 até 40%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,15
	· Acima de 40%: Advertência e Aplicação de Fator de Nível de Serviço de 0,20

### **3.6. Da mensuração dos serviços da contratada**

3.6.1. Os serviços serão solicitados e mensurados pelas horas de serviço despendidas para atendimento da Ordem de Serviço;

- 3.6.2. Os requisitos não funcionais, essenciais para a execução do serviço com a qualidade desejada como: desempenho, usabilidade, confiabilidade, segurança, disponibilidade, manutenibilidade, padrões, interoperabilidade e tecnologias envolvidas, devem ser incorporados à execução dos serviços e não serão passíveis de remuneração extra;
- 3.6.3. No caso de existir divergência entre a contagem das horas de serviço da Contratada e da CONTRATANTE em até 5% (cinco por cento) inclusive, prevalecerá à contagem da CONTRATANTE. Se a diferença for superior a 5% (cinco por cento), a CONTRATADA deverá indicar um profissional do seu quadro, para realizar, juntamente com profissional indicado pela CONTRATANTE, a revisão das contagens para juntos elaborarem proposta final para a solução do impasse;
- 3.6.4. A critério da CONTRATANTE, a contratação do desenvolvimento dos módulos de software, descritos neste documento, será realizada de forma integral ou parcial. A contratação integral contemplará todo o ciclo de vida do desenvolvimento (todas as fases, iterações e disciplinas) e a parcial contemplará somente parte do ciclo de vida. Como exemplos, poderão ser contratadas para um determinado projeto somente as fases de Construção e Transição, ou Elaboração, Construção e Transição, Testes entre outras combinações;

### **3.7. Dos serviços técnicos especializados, requisitos e execução**

#### **3.7.1. Do ambiente operacional**

- 3.7.1.1. Os serviços executados pela empresa contratada deverão ser realizados com observância do ambiente tecnológico instalado nas dependências da CONTRATANTE e das Juntas Comerciais participantes do Projeto.
- 3.7.1.1.1. A CONTRATANTE e as demais Juntas Comerciais participantes do Projeto Empreendedor Digital utilizarão infraestrutura em nuvem conforme premissa do Projeto. Nesse sentido, considera-se também como ambiente operacional as soluções tecnológicas armazenadas em nuvem pelas Juntas Comerciais participantes do Projeto Empreendedor Digital.
- 3.7.1.2. O ambiente atual da CONTRATANTE e das Juntas Comerciais participantes do Projeto está descrito no quadro a seguir:

<b>AMBIENTE</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Sistemas Operacionais	Windows: 2003, 2012, Seven; Open SUSE, NOVELL SUSE ENTERPRISE SLES 10, 11 e 12, ORACLE LINUX 5.3 e CentOS, Debian
Bancos de Dados	ORACLE 9i e 11G, ORACLE RAC, MYSQL 5
Ambiente de Desenvolvimento	Eclipse, SVN, GIT, Tortoise, Ireport, BIRT e Maven.
Linguagens de Programação	SQL, Oracle PL/SQL, Java, Java Script, HTML, PHP.
Ferramentas de Apoio à Administração de Banco de Dados	Sqlplus, Oracle Enterprise Manager, Server manager, PL SQL Developer

Plataformas	JEE 5, JEE 6, JEE7, JEE8 e Spring boot
Linguagens e ferramentas Internet/Intranet	HTML, CSS, Java, JavaScript, SQL, Internet Explorer, FireFox; Fireworks, Photoshop, Flash Action Script, Corel Draw, Illustrator, Inkscape, ShellScript, Python.
Padrões/Formatos	UML, J2EE, JSP, MVC, XML, JSON, YAML, Servlet, Webservice com Soap e Rest, XP e SCRUM.
Framework	JBOSS SEAM 2.2 (JSF 1.2, EJB 3.0, RICH FACES, FACELETS, ITEXT, JPA); JEE 7. (JSF 2.2, EJB, JPA, RICH FACES, FACELETS); JEE 6. (JSF 2.0, EJB 3.1, JPA, RICH FACES, FACELETS); JOSSO; CAS; PicketLink; JUNIT e MOCKITO, Keycloak, VUE.
Servidor de Aplicação/Web	Apache Tomcat 5.5, Jboss Application Server 5.1, 6 e 8 wildfly.
Serviços/Softwares dos servidores	VMWARE, SAMBA, OPENLDAP, SQUID, IPTABLES, APACHE, CIRUS, POSTFIX, CUPS, SSH, FTP, SFTP; SPACEWALK, ZIMBRA, NAGIOS, CACTI, ZABBIX, ACTIVE DIRECTORY, BIND, LVM, OPENSLL, KEYTOOL, Microsoft SharePoint, NFS, Xen Server, Nginx, Radius.
Metodologias	XP e Scrum
SAN (StorageArea Network)	Protocolo FC, iSCSI
DataCenter	DataCenter local, Nuvem Privada ou Nuvem Pública

3.7.1.3. O Ambiente Operacional poderá sofrer mutações em virtude de novas tecnologias de hardware, software e infraestrutura, devendo a empresa contratada adequar o(s) seu(s) profissional (is) aos serviços a serem prestados, sempre que necessário.

### 3.8. Da prova de conceito

A fim de demonstrar previamente os requisitos dos sistemas descritos, a CREDENCIADA deverá montar um ambiente de demonstração conforme especificado abaixo.

- Após a escolha do software, a CREDENCIADA deverá apresentar TODAS AS FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE aqui solicitadas, para verificação dos itens exigidos neste Termo de Referência pelo cliente, sob supervisão da ETICE.
- Esta infraestrutura de apresentação deverá ser montada na nuvem pública contratada.
- Durante a análise do sistema, a administração fará a verificação de todos os itens exigidos neste Termo de Referência. Para o sistema ser considerado apto, deverá atender a TODOS os requisitos constantes neste

documento, com o devido aceite do cliente para todos os itens aqui exigidos.

- A prova de conceito não irá durar mais do que 10 (dez) dias úteis e somente com o aceite da prova de conceito pelo cliente, com a supervisão da ETICE, é que o ambiente será considerado apto.

### **3.9. Das obrigações da contratada**

- Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados neste DOCUMENTO responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a CONTRATANTE.
- Zelar pela segurança e confidencialidade das informações no ambiente de IaaS da CONTRATANTE e pela estabilidade operacional dos serviços.
- Manter a qualidade dos serviços prestados de maneira uniforme, durante toda a vigência do presente documento jurídico.
- Fornecer um canal oficial de suporte técnico especializado para atender demandas operacionais da CONTRATANTE, em regime integral e ininterrupto, sempre de acordo com os processos de atendimento definidos pela CONTRATADA.
- Tornar disponíveis à CONTRATANTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessárias à conexão dos mesmos à sua rede.
- Garantir que todas as informações da CONTRATANTE estarão armazenadas em ambientes técnicos (datacenters) localizados dentro dos limites do território brasileiro.
- Comunicar antecipadamente a realização de manobras dos ambientes técnicos da CONTRATANTE entre datacenters, quando houver possível impacto na prestação dos serviços.
- Promover, em caso de desastres nas estruturas técnicas, manobras entre datacenters, em regime emergencial, sem comunicação prévia à CONTRATANTE, sob a justificativa de manter a alta disponibilidade dos serviços.
- Comunicar à CONTRATANTE, por escrito ou meio eletrônico, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos necessários.
- Episódios de indisponibilidade serão caracterizados pelo não funcionamento total de um serviço em situações não previstas ou planejadas.
- Paralisações nos serviços que forem executadas de maneira planejada, sejam elas parciais ou totais, de natureza corretiva ou evolutiva, não serão caracterizadas como indisponibilidade.
- Comunicar à CONTRATANTE qualquer alteração nos canais de suporte técnico e nos seus respectivos processos de atendimento e tramitação de suporte.
- As alterações não entrarão em vigor sem que ocorra a notificação da CONTRATANTE.
- Uma vez realizada a notificação da CONTRATANTE acerca das modificações acima mencionadas, tais alterações, após autorização por escrito da CONTRATADA, poderão ser aplicadas de maneira imediata.

- Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a prestação de serviços independente de solicitação.
- Atender prontamente quaisquer exigências do representante da CONTRATANTE, inerentes ao objeto do contrato.
- Implantar a supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.
- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- Manter atualizadas todas as licenças dos softwares envolvidos na prestação do serviço durante toda a vigência do contrato.

### 3.10. Serviços especializados em nuvem

A Tabela a seguir especifica a lista de serviços especializados em nuvem para implementação das necessidades de negócio do cliente. Tais categorias de serviços devem ser demandados durante a vigência do contrato.

ITEM	SERVIÇO ESPECIALIZADO EM NUVEM	UNIDADE
1	Software como Serviço (SaaS), constituído pela Licença de Software e a Infraestrutura de nuvem para 24 meses	UST/mês
2	Implantação, Migração e configuração, em 3 meses no máximo	UST
3	Consultoria, Manutenção e Apoio Técnico em TI (160 h/mês = 1.920h/ano = 3.840h/24 meses)	UST/mês

### 3.11. Serviços especializados em nuvem executados mensalmente

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE
1	Serviços de Terceiros (Orquestração, Bilhetagem, Análise de Requisitos, Configurações e Arquitetura, Dimensionamento e Redimensionamento do Ambiente) (*)	UST/Mês

## 4. Critérios gerais

**4.1.** Os serviços descritos nas especificações técnicas a serem disponibilizados pela CREDENCIADA deverão ser executados em território nacional, o que inclui armazenar os dados e informações do cliente em datacenter instalado fisicamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que o cliente disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem, conforme disposto na NC 14/IN01/DSIC/GSIPR.

**4.2.** A inclusão de serviços que não correspondam exatamente àqueles relacionados nas especificações técnicas, desde que tenham aderência ao objeto do processo, dependerá de aditivo contratual, respeitadas as disposições da lei 8.666/93.

**4.3.** O foro da contratação será nacional, e a legislação brasileira prevalecerá sobre qualquer outra, independente da origem dos provedores de nuvem, de acordo com os termos do art. 11 da Lei 12.965/2014, e da Norma nº 14/IN01/DSIC/GSIPR.

**4.4.** Todos os dados solicitados pelo cliente à CREDENCIADA, e operacionalizados nos provedores, serão de propriedade apenas do cliente, a quem deverá ser assegurado acesso de leitura irrestrito a qualquer momento do contrato.

**4.5.** A CREDENCIADA deve comprovar, no momento da assinatura do contrato, ser empresa autorizada a comercializar os serviços e prestar suporte técnico do provedor que representar. Essa comprovação deverá ser feita por meio de declaração do provedor ou através do site oficial desse.

## **5. Informações complementares**

**5.1.** Os critérios de avaliação das propostas e a definição da CREDENCIADA selecionada seguirão o estabelecido no Edital de Credenciamento Nº 001/2017. O local de execução dos serviços ofertados, os prazos de entrega e qualquer outra característica relacionada à demanda e que não conste neste documento devem seguir as instruções previamente publicadas e aceitas pelas CREDENCIADAS por ocasião do Edital de Credenciamento nº 001/2017;

**5.2.** Os resultados esperados, os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo cliente, 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 Ordem de Serviço (OS) a quem compete cumprir as atividades solicitadas dentro dos padrões esperados;

**5.3.** Em nenhuma hipótese haverá a devolução de envelopes com propostas, após entregues à Etice pelas CREDENCIADAS;

**5.4.** A validade da proposta não deverá ser inferior a 60 (sessenta) dias.

Fortaleza, 31 de janeiro de 2020.

Aprovo

---

Álvaro Claudio Maia  
Diretor de Tecnologia e Inovação

# ANEXO 1

## Tabelas de Itens

**Tabela 1. Licença de Software, Infraestrutura de nuvem e Tráfego de dados de entrada e saída da nuvem**

Item	Descrição	Unidade	Valor Mensal (UST) (a)
1	Software como Serviço (SaaS), constituído pela Licença de Software e a Infraestrutura de nuvem para 24 meses	UST/mês	
Soma (b)			

(t1) Valor TOTAL em UST (b \* 24) \_\_\_\_\_

**Tabela 2. Serviço de Implantação, Migração e Configuração**

Item	Descrição	Unidade	Valor Total (UST) (a)
1	Implantação, Migração e Configuração, em 3 (três) meses <b><u>no máximo</u></b>	UST	
Soma (b)			

(t2) Valor TOTAL em UST (Igual a b) \_\_\_\_\_

**Tabela 3. Horas de consultoria, manutenção e apoio técnico POR DEMANDA**

Item	Descrição	Unidade	Valor Hora (UST) (a)	Valor Total Anual (UST) (b=a*1.920)
1	<b><u>1.920 (hum mil, novecentas e vinte) horas</u></b> de consultoria, manutenção e apoio técnico <b><u>por ano</u></b> (*)	UST/hora		
Soma (c)				

(\*) O item 1 representa 160 h/mês, e deve atender aos 24 meses previstos no contrato.

(t3) Valor TOTAL em UST (c \* 2) \_\_\_\_\_

**Tabela 4. Serviços executados mensalmente**

Item	Descrição	Unidade	Valor Mensal (UST) (a)
1	Serviços de Terceiros (Orquestração, Bilhetagem, Análise de Requisitos, Configurações e Arquitetura, Dimensionamento e Redimensionamento do Ambiente) (*)	UST/Mês	639,97169311
Soma (b)			

(\*) O item 1 (Serviço de Terceiros) deverá ser parte integrante da proposta e não poderá ser alterado.

**(t4) Valor TOTAL em UST (b \* 24):** \_\_\_\_\_

**Valor Global Total para 24 (vinte e quatro) meses da Proposta em UST (t1+t2+t3+t4):**

\_\_\_\_\_