



**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública
Nº 001/2020, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de
Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

MAIO / 2020

1. DOS OBJETIVOS

Contratar serviço de ambiente de armazenamento e processamento de dados em nuvem (IaaS e PaaS) para hospedagem do ambiente da aplicação e sua base de dados, garantindo alta disponibilidade e segurança, além da garantia do pleno funcionamento dos sistemas, através de ações de implantação, e de intervenções corretivas e evolutivas e outros serviços especializados, mitigando qualquer possibilidade de inoperância da solução, buscando estender a acessibilidade a todas as Juntas Comerciais dos estados brasileiros.

1.1. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

- 1.1.1. Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019 da ETICE e seus anexos, nos Termos de Pré-Qualificação e no Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE; sendo regido, também, pela Lei Federal nº 13.303/2016, pelos Princípios da Direito Civil e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.
- 1.1.2. A chamada se dará em lote único, visando garantir a integração dos sistemas, de modo a possibilitar a compatibilidade e padronização.
- 1.1.3. Os serviços de operação assistida serão atendidos através das unidades de serviços técnicos, visando toda e qualquer consultoria, desenvolvimento ou suporte técnico segundo escopo de serviços definido neste documento, e serão variáveis conforme o atendimento das demandas da Contratante, limitadas em seu valor global máximo previsto.
- 1.1.4. O item 4 (Especificações Técnicas dos Serviços a serem contratados) detalha os recursos computacionais em nuvem e esforço de implantação e serviços continuados envolvidos neste serviço.

2. ORIENTAÇÕES GERAIS

2.1. Prazos

| Número do Evento | Evento | Prazo limite |
|------------------|---|---|
| 1 | Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE | 5 (cinco) dias úteis (*) |
| 2 | Pedidos de Esclarecimentos | Até o 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas. |
| 3 | Resposta aos Pedidos de Esclarecimentos | Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimentos (**). |
| 4 | Pedidos de Impugnação | Até o 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas. |
| 5 | Respostas à Impugnação Interposta | Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento. |
| 6 | Avaliação e definição da proposta vencedora pela ETICE | Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas. |
| 7 | Interposição de Recurso | Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora. |
| 8 | Apresentação de Contrarrazões ao Recurso | Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso. |
| 9 | Decisão definitiva da Comissão | Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de |

| | | |
|----|---------------------------|--|
| | | apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria. |
| 10 | Homologação e Adjudicação | Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão. |

(*) O prazo será contado a partir do primeiro dia útil seguinte à publicação deste documento no website da ETICE, no link <https://www.etice.ce.gov.br/projeto/pre-qualificacao-permanente/>.

(**) O prazo poderá ser alterado conforme disposto no item 3.4.

2.1.1. Os Prazos dispostos no item acima poderão variar em conformidade com o caso concreto, podendo inclusive serem mitigados, em razão de não apresentação de recursos ou mesmo que as empresas Pré-qualificadas declinem, formalmente, do direito de Recursal.

2.2. Orientações sobre o envio da Proposta Técnica

2.2.1. Em razão do período delicado de Pandemia mundial que estamos passando, e até mesmo como um mecanismo de evitar o trânsito de papel e aglomeração de pessoas, consoante previsão disposta no item 13.8.2 do Edital nº, 001/2019 de Pré-Qualificação, a proposta deverá ser enviada de forma eletrônica e deverá inicialmente ser criptografada utilizando o algoritmo de criptografia AES-256 (FIPS PUB 197).

2.2.2. O proponente é responsável por gerar uma chave aleatória de 256 bits e manter completo sigilo desta chave, sem revelá-la a terceiros, nem à Etice, até que se tenha passado o período de recebimento de propostas estabelecido na tabela do item 2.1.

2.2.3. Após criptografada utilizando-se o algoritmo AES-256, a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.

2.2.4. A proposta criptografada e assinada deve ser enviada para o e-mail avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br.

2.2.5. Uma proposta só será considerada entregue no prazo caso a Etice responda com um e-mail para o proponente reconhecendo o recebimento dentro do prazo.

2.2.6. A resposta da Etice será assinada digitalmente ou de outra forma por ela estabelecida.

2.2.7. Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusado pelo servidor não serão considerados entregues no prazo.

2.2.8. A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta com o algoritmo AES-256 para a Etice em até 12 (doze) horas após encerrado o prazo de recebimento de propostas.

2.2.9. Arquivos corruptos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta farão a proposta nula.

2.2.10. Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).

2.2.11. Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.

2.2.12. Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável na forma da Lei.

3. ESCLARECIMENTOS

3.1. 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 empresa pré-qualificada participante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos.

- 3.2. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados até o 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.
- 3.3. O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br.
- 3.4. A Etice terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à Etice.
- 3.5. Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela Etice, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 2.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.
- 3.6. As quantidades aqui mencionadas são previsões e não implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

Seguem os itens a serem fornecidos pela pré-qualificada a ser contratada. A lista de serviços computacionais em nuvem indica a quantidade prevista de uso, e servem 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.

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
|------|--|-------------------|------------|
| 1-5 | Provimento de recursos em nuvem | Tabela 1 | Tabela 1 |
| 6 | Serviços especializados em nuvem por demanda | UST | 140.000 |

4.1. Serviços computacionais em nuvem

A Tabela a seguir lista os serviços computacionais em nuvem que deverão ser ofertados:

| ITEM | Nome | Unidade do Recurso | QTD Média de Recurso | Unidade de Tempo | QTD de Tempo (Mensal) | Unidade | QTD Mensal | QTD 24 Meses |
|------|--|--------------------|----------------------|------------------|-----------------------|--------------------|-------------|----------------|
| 1 | Plataforma Computacional Corporativa de Alta Performance para Processamento de Banco de Dados Oracle | CPU Virtual * | 470 | HORA | 744 | CPU Virtual x Hora | 349.680 | 8.392.320 |
| 2 | Infraestrutura Computacional para Processamento de Multiaplicação | CPU Virtual * | 900 | HORA | 744 | CPU Virtual x Hora | 669.600 | 16.070.400 |
| 3 | Infraestrutura Computacional de Balanceador de Carga | Balanceador | 800 | HORA | 744 | Balanceador x Hora | 595.200 | 14.284.800 |
| 4 | Infraestrutura de Armazenamento de bloco | GB | 742.400 | HORA | 744 | GB x Hora | 552.345.600 | 13.256.294.400 |
| 5 | Infraestrutura de Armazenamento de objetos | GB | 1.269.760 | HORA | 744 | GB x Hora | 944.701.440 | 22.672.834.560 |

Tabela 1. Provimento de Recursos em Nuvem

* A CPU virtual pode ser ofertada tanto como vCPU ou OCPU.

| CATÁLOGO DE SERVIÇOS COMPUTACIONAIS EM NUVEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS |
|---|---|
| Plataforma Computacional Corporativa de Alta Performance para Processamento do Banco de Dados | Plataforma computacional que forneça uma instância de banco de dados Oracle de único nó, dedicada com backup automatizado, controlado pela Contratante, com aplicação de patches e gerenciamento de DBMS e capacidades estendidas de mascaramento de dados, de extração e manipulação de subconjunto de dados, diagnóstico automático de desempenho e funcionalidade avançada de monitoramento do sistema, de gerenciamento de desempenho especializado com ajuste SQL e otimizações de armazenamento, de funcionalidade de testes abrangentes de aplicativos sobre impactos de alterações de rotina, particionamento, compressão, segurança e criptografia, descoberta e análises de negócios, configuração e migração de plataformas. |
| Infraestrutura Computacional Virtual para Processamento de Multiaplicação | Plataforma computacional que forneça capacidade de computação virtual de um ambiente de sistema operacional isolado provisionada por autoatendimento em uma rede privada configurável, com capacidade de escalonamento automatizada, para cargas de trabalho de aplicações de uso geral, com núcleos, memória e recursos de rede dedicados. |
| Infraestrutura Computacional de Balanceamento de Carga | Infraestrutura Computacional que ofereça balanceamento de carga virtual aos serviços em nuvem com capacidades estendidas de SSL, de gerenciamento de certificados, de <i>failover</i> e recuperação de desastres, e capacidade de 400 Mbps. |
| Infraestrutura de Armazenamento de bloco | Infraestrutura de Armazenamento de bloco de capacidade de armazenamento com incrementos de 1 GB. |
| Infraestrutura de Armazenamento de objetos | Infraestrutura de Armazenamento de objetos de capacidade de armazenamento com incrementos de 1 GB. |

Tabela 2. Descrição dos Serviços Computacionais em Nuvem

Os seguintes níveis de serviços são esperados, especificamente, quanto a disponibilidade dos recursos em nuvem:

- Serviços de IaaS - máquina virtual isolada: disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,90% (noventa e nove vírgula noventa por cento) ao ano.
- Serviços de IaaS - máquina virtual com alta disponibilidade: disponibilidade mensal de no mínimo 99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento) ao ano.
- Serviços de PaaS - disponibilidade mensal de no mínimo 99,90% (noventa e nove vírgula noventa por cento) ao ano.
- A disponibilidade será obtida a partir do portal de gerenciamento do provedor de serviços de nuvem e deverá ser apresentada junto com o relatório mensal de consumo, calculada sobre o mesmo período da base do consumo, por recurso.
- Paradas programadas e indisponibilidade de link de comunicação de dados (provisto pela Contratante) não contabilizarão para o cálculo da disponibilidade, sendo removidos esses períodos da média mensal, bem como se, comprovadamente, o problema gerado que causou a indisponibilidade for de responsabilidade da Contratante.

4.2. Serviços Especializados em Nuvem por Demanda

4.2.1. Da Complexidade do serviço

4.2.1.1. A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, todavia demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço, nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado serão adotados os seguintes pesos de complexidade:

| Complexidade | Serviços | Peso Complexidade |
|---------------|---|-------------------|
| Baixa | Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares. | 1,00 |
| Intermediária | Análise e levantamento de processos. Criação e implantação da base de conhecimento na solução de gerenciamento de serviços e atualização dos scripts de atendimento. Operação de sistemas complexos, apoiar na criação de artefatos de projetos, especificação casos de uso, regras de negócio, elaboração de diagramas de processos e estratégia, atendimento a demanda de média complexidade de clientes internos, mapeamento de processos e atividades similares. | 1,05 |
| Alta | Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle (<i>dashboard</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do cliente final ou Etice, apoio na implantação de novos sistemas no cliente final ou Etice, e atividades similares. | 1,10 |
| Especialista | Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares. | 1,15 |

Tabela 3. Definições de complexidade do serviço

4.2.2. Do catálogo de serviços

4.2.2.1. Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que esteja adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.

4.2.2.2. No contexto da presente especificação técnica, buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio o catálogo de serviços que

integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da Etice e dos seus clientes finais.

4.2.2.3. Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de serviços poderá sofrer revisões com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.

4.2.2.4. A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO C) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

4.2.3. Das condições de execução

4.2.3.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo serviços de natureza contínua, prestados sob demanda, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários à efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvem.

4.2.3.2. A Etice poderá a seu critério utilizar as USTs contratadas para a execução de serviços continuados (processos) ou pontuais (projetos) sem ônus ao objeto contratual, considerando especificações do catálogo de serviços.

4.2.3.3. É importante salientar que em função de particularidades de cada projeto (estágio atual, tamanho, complexidade, quantidade de pessoas e áreas envolvidas, entre outras) e de peculiaridades do ambiente (momento histórico, cenário político/econômico, entre outras), poderá existir a necessidade de alterações nos quantitativos de cada tipo de serviço previsto no orçamento básico (alterações no número de ocorrências dos serviços ou valoração em USTs decorrentes de sua ponderação em relação a sua complexidade, criticidade e/ou prioridade).

4.2.4. Do Acordo e Níveis de Serviços – SLA

4.2.4.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-á 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 Contratada

4.2.4.2. O Acordo de Nível de Serviço está especificado no Anexo B.

4.2.5. Da mensuração dos serviços da contratada

4.2.5.1. Os serviços serão solicitados e mensurados pelas USTs despendidas para atendimento da OS;

4.2.5.2. 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;

4.2.5.3. A critério da Contratante, a contratação do desenvolvimento dos módulos de software, descritos neste Documento de Especificação Técnica - DET, 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.

4.3. Da Solicitação de Serviços

- 4.3.1. Mensalmente ou em caso de necessidade serão abertas ordens de serviço, com os Serviços Técnicos e os Recursos em Nuvem devidamente identificados, associados a uma estimativa (UST) relacionada aos serviços a serem executados ou a um número de unidades de recursos em nuvem.
- 4.3.2. A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível.
- 4.3.3. Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.
- 4.3.4. O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviço (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviços. Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

$$\text{UST} = (\text{Esforço} \times \text{complexidade})$$

onde:

UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.

Esforço: Somatório da estimativa de todos esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso.

Complexidade: peso quanto ao tipo predominante de atividades inerentes a sua realização do serviço.

- 4.3.5. Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:

4.3.5.1. O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação de recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda.

4.3.5.2. A Contratada poderá adotar o fator médio de 1,368 do ANEXO A para dimensionar o esforço;

Caso opte por não usar o fator médio a Contratada deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO A – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS dos recursos.

4.4. Do Cancelamento dos Serviços

- 4.4.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação do cliente final ou da Etice, o trabalho já executado deverá ser medido, avaliado e pago.
- 4.4.2. Quando do cancelamento do serviço, a Contratada deverá entregar os produtos do serviço executado, imediatamente, mesmo que inacabados.
- 4.4.3. O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela Contratada até o momento do cancelamento.
- 4.4.4. É vedado à Contratada complementar os produtos do serviço interrompido após o cancelamento da demanda.

5. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal nº 13.303/2016.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados no presente documento, no Contrato e na Proposta Comercial, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a Contratante.
- 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.
- Comunicar à Contratante, com antecedência mínima de 48h (quarenta e oito horas), a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, atualização ou qualquer outro evento que possa, de alguma forma, interferir na prestação dos serviços que são objeto deste contrato.
- Entregar a Nota Fiscal/Fatura via correio, e-mail ou qualquer outro meio acordado entre as partes, no endereço informado pela Contratante, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.
- Tornar disponíveis à Contratante informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, softwares adquiridos ou serviços contratados. Estas informações são necessárias para garantir a plena disponibilização destes em produção.
- Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante entre datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.
- Promover, EM CASO DE DESASTRES NAS ESTRUTURAS TÉCNICAS, intervenções entre datacenters, em regime emergencial, sem comunicação prévia à Contratante, sob a justificativa de restabelecimento dos serviços e garantir a alta disponibilidade destes.
- Comunicar formalmente à Contratante qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos necessários no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas ou prazo específico determinado e comunicado à Contratada pela Contratante.
 - Episódios de indisponibilidade serão caracterizados pelo não funcionamento total de um serviço sejam em situações planejadas ou não.
 - As paralisações planejadas nos serviços, sejam parciais ou totais, corretivas ou evolutivas, não serão caracterizadas como indisponibilidade.
- Recomendar à Contratante a atualização de softwares, conforme calendário fornecido pelos fornecedores externos destes.
- Comunicar à Contratante qualquer alteração nos canais de suporte técnico, bem como nos 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 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 as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

- Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da Contratante, e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade e sigilo.
- 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.
- Garantir que todas as informações da Contratante estarão armazenadas em ambientes técnicos (datacenters) localizados dentro dos limites do território nacional.
- Zelar pela segurança e confidencialidade das informações da Contratante e pela estabilidade operacional dos serviços.
- Adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem. A solução ofertada pela Contratada deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a Contratada informar imediatamente à Contratante todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da Contratante.
- Comprometer-se-á a preservar os dados da Contratante contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à Contratante qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.
- Dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações da Contratante.
- Prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso as aplicações da Contratante.
- Dispor de recursos que garantam a segurança da informação dos dados da Contratante, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste-oeste, e de aplicações), solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS) e Solução anti-DDoS.
- Dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação, incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração, podendo a Contratante realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a Contratada mantém esse requisito.
- Possuir plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços da Contratante.
- Prover comunicação criptografada e protegida para transferência de dados associados as aplicações da Contratante.
- Utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado.
- Implementar política de atualização de versão de software e aplicação de correções no ambiente em nuvem da Contratante.
- Não fornecimento a terceiros de dados da Contratante, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei.
- Fornecer à Contratante, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção dos dados da Contratante.

- 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.
- Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela Contratante e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a Contratante, 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.
- Recrutar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da Contratante, 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.
- 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 Contratante, bem como para que a Contratante 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.
- Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela Contratante, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela Contratante e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à Contratante ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a Contratante.
- Substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela Contratante, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos.
- Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da Contratante, clientes, visitantes e demais contratados.
- Dar ciência à Contratante, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.
- Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da Contratante.
- Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato.
- Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à Contratante, junto 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.
- 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 Contratante.
- 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 Contratante. 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.

- Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela Contratante, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da Contratante por créditos devidos aos empregados da Contratada, ainda que extinta a relação contratual entre as partes.
- 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”.
- Atender às solicitações da Contratante 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.
- Fornecer à Contratante, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado.
- Obedecer às normas e rotinas da Contratante, 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 Contratante.
- Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da Contratante, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato.
- Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes.
- 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 Contratante.
- 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.
- 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 Contratante.
- Manter perante a Contratante, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone 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 Contratante de substituta tributária.
- Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 (dezoito) anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 (dezesesseis) anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (catorze) anos.
- Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes, sob regime forçado 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.
- Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na Contratante, 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 Contratante, sejam clientes, empregados ou terceirizados.
- Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos do Edital de Pré-qualificação nº 01/2019 e seus anexos.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Proporcionar à Contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 13.303/2016 e suas alterações.
- Fiscalizar a execução do objeto contratual, através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- Notificar a Contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.
- Efetuar os pagamentos devidos à Contratada nas condições estabelecidas no contrato.
- Designar gestor para acompanhamento e fiscalização deste contrato e para estabelecer contatos com o representante da Contratada durante sua execução.
- Prestar à Contratada, em tempo hábil, as informações disponíveis e necessárias à execução dos serviços contratados.
- 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 Contratante.
- 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.
- Notificar a Contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade encontrada na execução do contrato e na prestação dos serviços.
- Aplicar as penalidades previstas no presente instrumento, na hipótese da Contratada não cumprir o Contrato, mantidas as situações normais de disponibilidade, arcando a Contratada com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar à Contratante.
- Indicar o representante da Contratante responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

Fortaleza, 15 de maio de 2020.

Elaborado por:

Aprovo:

Ricardson Rodrigues Sampaio
Gerente de Tecnologia da Informação

Adalberto Albuquerque Pessoa
Presidente da ETICE

Álvaro Claudio Maia
Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

ANEXO A - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

1. As exigências de formação acadêmica e técnica deverá ser comprovada por meio de certificados emitidos por entidades de ensino ou organizações certificadoras respectivamente, e experiência profissional comprovada mediante vínculos empregatícios (carteira de trabalho ou contrato social - no caso de sócio integrante de equipe técnica), e, caso o vínculo não comprove a experiência profissional exigida, será aceita declaração emitida pela empresa e/ou atestado de capacidade técnica emitido por órgão público ou empresa privada, sujeitando-se a diligência na sede da CONTRATADA ou do emitente do atestado para comprovação da experiência declarada, a critério da Etice.
2. A tabela a seguir estabelece relação entre os perfis técnicos dos recursos a serem alocados na execução dos serviços, sejam profissionais ou materiais, com o peso adotado para efeito de cálculo do esforço considerado no dimensionamento de USTs do serviço.

| Item | Perfil Técnico | Requisitos Técnicos Mínimos Obrigatórios de Enquadramento | Peso |
|------|---------------------|---|------|
| 1 | Auxiliar Técnico I | <p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 0,25 |
| 2 | Auxiliar Técnico II | <p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 0,50 |
| 3 | Técnico I | <p>Do Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de, 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 1 |

| | | | |
|---|-------------|--|------|
| 4 | Técnico II | <p style="text-align: center;">Do Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p style="text-align: center;">Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p style="text-align: center;">Do Técnico de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p style="text-align: center;">Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 1,5 |
| 5 | Analista I | <p style="text-align: center;">Do Analista de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p style="text-align: center;">Do Analista de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> | 2,0 |
| 6 | Analista II | <p style="text-align: center;">Do Analista de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p style="text-align: center;">Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p style="text-align: center;">Do Analista de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo</p> | 2,50 |

| | | | |
|---|-----------------|---|------|
| | | <p>06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> | |
| 7 | Especialista I | <p align="center">Do Especialista de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço,</p> <p>certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center">Do Especialista de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> | 3,00 |
| 8 | Especialista II | <p align="center">Do Especialista de TIC de nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center">Do Especialista de Processo de Negócio nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade;</p> <p>Ou,</p> | 3,50 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade. | |
|--|--|---|--|

3. Com vistas a favorecer o processo de precificação do serviço no que se refere a alocação de recursos necessários ao serviço, considerada a necessidade de execução contínua de dadas atividades, a aceitabilidade definida dos perfis por serviços relacionados no catálogo de serviços, e cenários atuais relativos aos serviços demandados, estima-se que para correta execução dos serviços, os recursos necessários serão alocados com base na seguinte distribuição de tempo:

| Perfil Técnico | Alocação estimada |
|-----------------------|--------------------------|
| Auxiliar I | 17% |
| Auxiliar II | 17% |
| Técnico I | 16% |
| Técnico II | 16% |
| Analista I | 16% |
| Analista II | 8% |
| Especialista I | 5% |
| Especialista II | 5% |

4. Considerando os serviços listados no catálogo, seus pesos e distribuições adote-se apenas como referência para precificação, o fator médio de 1,368 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula: Número de horas alocadas = (Número de UST_mês/1,368). Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos aplicáveis aos serviços no catálogo, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.

- 4.1 A Contratada deverá propor uma fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada.

ANEXO B - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 1º, 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 17:00 horas.
2. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:
3. Severidade 1 ou Alta: Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso;
4. Severidade 2 ou Média: Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;
5. Severidade 3 ou Baixa: O Ambiente/Sistema está disponível, porém apresentando lentidão, erros que forcem o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.
6. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
7. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
8. Nível de serviço (SLA), para chamados abertos entre o horário compreendido entre as 08 horas e 18 horas em dias úteis, conforme tabela a seguir:

| Severidade | Natureza do Problema | Tempo de Resposta |
|------------|---|---|
| Alta | Defeitos que tem como consequência a indisponibilidade do Ambiente / Sistema da CONTRATANTE | Até 10 (dez) horas contadas após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva. |
| Média | Defeitos que tem como consequência a indisponibilidade parcial do Ambiente / Sistema da CONTRATANTE | 20 (vinte) horas úteis após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva. |
| Baixa | Defeitos que não causam indisponibilidade do Ambiente / Sistema da CONTRATANTE, porém, impedem seu uso normal | 30 (trinta) horas úteis após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva. |

9. Para chamados de alta severidade, abertos após as 18:00 horas ou aos finais de semana e feriados, a CONTRATADA deverá atendê-los (por meio de solução definitiva ou de contorno), respeitando os prazos constantes na tabela do item anterior.
10. Para chamados de média e baixa severidade abertos após as 18:00 horas ou aos finais de semana e feriados, a CONTRATADA deverá atendê-los (por meio de solução definitiva ou de contorno) a partir das 08 horas do dia útil seguinte atendendo e respeitando ao SLA estabelecido pela tabela acima do item 8 deste Anexo.
11. Caso seja necessário complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a resolução do chamado pela CONTRATADA, a Etice e/ou o cliente final serão solicitados para fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.
12. O tempo em horas, previsto no SLA, será computado a partir da abertura do chamado até a sua regularização, nesse caso, uma solução de contorno poderá ser utilizada, caso a solução definitiva não seja possível de ser executada imediatamente.
13. As soluções de contorno adotadas deverão ser avaliadas pela Etice que poderá demandar para a CONTRATADA a elaboração e implementação de solução definitiva.

14. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.
15. Os indicadores para desenvolvimento de software e manutenções evolutivas de sistemas foram formulados de forma a garantir a qualidade das entregas. A aplicação, o mecanismo de cálculo e todas as informações necessárias para a formulação do indicador estão nas tabelas a seguir:

Índice de Defeitos de Qualidade (IDQ):

| Índice de Defeitos de Qualidade (IDQ) | |
|--|---|
| Item | Descrição |
| 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 e aplicação | Por OS |
| Mecanismo de Cálculo | $(\sum \text{Número de defeitos identificados e registrados pela Etice nas entregas da respectiva OS}) / (\text{Quantidade de horas de serviço da OS})$ |

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

| Índice de Desconformidades de Prazos na entrega das Ordens de Serviço (IDP-OS) | |
|---|--|
| Item | Descrição |
| 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 | $(\sum \text{Dias úteis de atraso na entrega da OS ou na formação da equipe ou na alocação de perfil profissional, contados a partir da data limite de entrega calculada}) / (\text{prazo de entrega da Ordem de Serviço ou da formação da equipe do projeto ou da alocação de profissional - em dias úteis})$. |

ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços apresentado na tabela abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado.

Este catálogo pode ser alterado pontualmente na medição de serviços no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para uma determinada atividade uma complexidade diferente da listada.

Este catálogo pode ser alterado permanentemente no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para a maioria das atividades relacionadas a ele uma complexidade diferente da listada.

| SERVIÇO | COMPLEXIDADE |
|--|---------------|
| Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, treinamento, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia-a-dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças. | Baixa |
| Instalação e Configuração de Ambiente Computacional Avançada para Processamento de Banco de Dados incluindo: Adicionar e gerenciar usuários e funções, Criar um par de chaves SSH, Ativar acesso à rede, Cria um nó de computação, Configurar sistema operacional, Configurar armazenamento de dados, Criar banco de dados, Configurar banco de dados, Criar serviços de rede, Adicionar e gerenciar usuários e funções, Configurar estrutura de dados, Configurar serviços de backup. | Alta |
| Definição e Construção de Estrutura de Dados para Migração do Ambiente incluindo: Instalação e configuração do ambiente e da aplicação, criar rotinas de extração, carregar dados no armazenamento em nuvem e testar aplicação. | Intermediário |
| Manutenção, suporte, implantação/configuração | Intermediário |
| Desenvolvimento de software, upgrades e novas funcionalidades | Especialista |