

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº
004/2020, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de
Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

Junho de 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 empresas pré-qualificadas, **serviços técnicos especializados para provimento de solução em nuvem**, conforme detalhamento técnico constante neste documento.

Assim, considerando as premissas estabelecidas no Edital de Pré-qualificação 001/2019, a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE convoca as empresas pré-qualificadas para **que apresentem propostas para fornecimento dos serviços em nuvem, seguindo as definições técnicas deste documento convocatório.**

Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX.

Outrossim, vale destacar que os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade já serão trazidos para a composição do Marketplace da ETICE, devendo o(s) contrato(s) serem realizados por demanda; ou seja, SEM comprometimento do Orçamento da ETICE, podendo haver a contratação parcelada do objeto da presente chamada de Oportunidade; tudo consoante ao disposto nos itens 13.11, 17.1.1, 17.1.2 e 17.1.3 do Edital de Préqualificação, *in verbis*:

“13.11. Os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade serão trazidos para a composição dos serviços do marketplace da Etice, devendo seus preços finais serem mantidos como máximos por um prazo mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da homologação do resultado da chamada de oportunidade.

(...)

17.1.1. Consoante o disposto no art. 140, parágrafos 4º e 5º do Regulamento de Licitações e Contratos da Etice, **fica desde já a ETICE autorizada a celebração de contratos por demanda.**

17.1.2. A ETICE fixará um quantitativo ou valor máximo de fornecimento ou serviço a ser utilizado no prazo de vigência do referido contrato, **SEM comprometimento do Orçamento da Etice.**

17.1.2. Na hipótese do item anterior, a ETICE **demandará o objeto de forma PARCELADA e apenas quando necessitar, nos termos e prazos definidos no Edital e contrato**, remunerando o contratado apenas pelo que for efetivamente executado.” (grifou-se)

Este documento descreve as características funcionais, premissas técnicas e de serviços que deverão ser consideradas pelas pré-qualificadas, 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 Pré-qualificação supracitado.

2. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

2.1 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 13.303/2016, pelos Princípios do Direito Civil e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

2.2 A chamada será feita em lote único visto que os itens desta chamada são intrinsecamente interconectados, o que impossibilitaria sua divisão.

3 ORIENTAÇÕES GERAIS

3.1 Prazos

Número do Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE	8 (oito) 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 classificação dos candidatos a proposta vencedora pela ETICE, com convocação do primeiro candidato classificado para apresentar documentação de habilitação técnica	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas.

7	Prazo para responder a convocação para apresentar documentação de habilitação técnica	Até 02 (dois) dias úteis após ser convocado (***)
8	Prazo para análise e definição de proposta vencedora ou convocação de novo candidato para apresentar documentação de habilitação técnica	Até 05 (cinco) dias úteis após receber a documentação de habilitação do candidato (***)
9	Interposição de Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora.
10	Apresentação de Contrarrazões ao Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso.
11	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.
12	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 7.4.

(***) Os prazos poderão ser alterados, conforme complexidade dos documentos ora apresentados..

3.1.1 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 Recursal (e conseqüentemente das Contrarrazões).

3.2 Sobre o envio da Proposta Técnicas e Seleção da Vencedora

3.2.1 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 **CRIFTOGRAFADA** utilizando o algoritmo de criptografia AES-256 (FIPS PUB 197).

- 3.2.2 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 3.1.
- 3.2.3 Antes ou após criptografada utilizando-se o algoritmo AES-256, a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.
 - 3.2.3.1 Com o objetivo de facilitar a submissão de propostas e considerando que vários *softwares* possibilitam a assinatura digital de um documento antes de uma encriptação e não após ela a ETICE aceitará também propostas que tenham sido assinadas digitalmente antes de terem sido encriptadas contanto que o nome do arquivo de proposta possibilite a identificação clara do proponente.
- 3.2.4 A proposta criptografada e assinada deve ser enviada para o e-mail avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br. **O HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS SERÁ ATÉ ÀS 18H (DEZOITO HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**
- 3.2.5 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.
- 3.2.6 A resposta da Etice será assinada digitalmente ou de outra forma por ela estabelecida.
- 3.2.7 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.
- 3.2.8 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 corridas, contadas a partir das 8h da manhã do primeiro dia útil após encerrado o prazo de recebimento de propostas, identificando qual arquivo corresponde a cada chave.
- 3.2.9 Arquivos corruptos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, farão a proposta nula.
- 3.2.10 **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**
- 3.2.11 Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.

- 3.2.12 Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 36 (trinta e seis) meses, prorrogável na forma da lei.
- 3.2.13 A Etice descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.
- 3.2.14 A Etice, respeitando a ordem de classificação preliminar, convocará a Pré-Qualificada para apresentar toda a documentação complementar na ordem de classificação obtida conforme 3.2.13.
- 3.2.15 A partir da convocação, a candidata deverá encaminhar, em até 02 (dois) dias úteis, todos documentos exigidos de habilitação técnica de forma eletrônica para a Etice. Por se tratar somente de documentação, **NÃO HÁ NECESSIDADE DE CRIPTOGRAFIA.**
- 3.2.16 A Etice emitirá, em até 05 (cinco) dias úteis após receber toda documentação de habilitação técnica de uma candidata, parecer com determinação de vencedora ou convocará a candidata subsequente, observada a ordem de classificação, para submeter todos documentos exigidos de habilitação técnica.
- 3.2.17 O descumprimento do prazo estabelecido em 3.2.15 é causa de desclassificação da candidata, sendo convocada a candidata subsequente, e assim sucessivamente, observada a ordem de classificação

4 ESCLARECIMENTOS

- 4.1 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.
- 4.2 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados até o 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.
- 4.3 O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br.**
- 4.4 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.
- 4.5 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 3.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.

- 4.6 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.**

5 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Desenvolvimento e Melhoria de Sistemas	PF	30.000
2	Provimento de sistemas	UP	40.000.000
3	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação de terceiro nível, administração dos projetos.	UST	50.000

5.1 Especificação Detalhada:

- 5.1.1 A especificação detalhada do item 1 estão descritas no ANEXO A - DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DE SISTEMAS.
- 5.1.2 A especificação detalhada do item 2 estão descritas no ANEXO G- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE SISTEMAS
- 5.1.3 A especificação detalhada do item 3 estão descritas no Anexo D- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO DE TERCEIRO NÍVEL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS.

6 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 6.1. Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/2016.
- 6.2. Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 6.3. Este contrato poderá ser prorrogado nos termos do art. 71 da Lei Federal nº 13.303/2016 e do art.148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

7 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1.Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

7.2. **Manter** durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, **todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.**

7.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitadas ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.

7.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

7.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual, não transferindo a responsabilidade à ETICE para nenhum fim de direito.

7.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela ETICE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

7.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo.

7.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

7.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.

7.10. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e demais normas do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e a medicina do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

7.11. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.

7.12. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.

7.13. Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da CONTRATANTE.

7.14. Entregar até o 5º (quinto) dia útil de cada mês todos os relatórios exigidos neste Termo.

7.15. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas

condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

8 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de Ordem de Serviço/Fornecimento.

8.2 Proporcionar à Contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº 8.666/1993 e a Lei Federal no 13.303/2016.

8.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

8.4. Notificar a Contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

8.5. Efetuar os pagamentos devidos à Contratada nas condições estabelecidas neste contrato

8.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

8.7. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato

8.8. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

8.9. Fornecer mobiliário e microcomputador de trabalho para os profissionais da CONTRATADA a serem alocados nas dependências da CONTRATANTE.

9 DO MODELO DE PROPOSTA

9.1. O modelo de proposta encontra-se nos Anexo Editáveis disponível no site da Etice.

10. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

10.1. As Pré-Qualificadas devem observar e a contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

10.1.1. Para os propósitos deste item, definem-se as seguintes práticas:

- a) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) “prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando a influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
- e) “prática obstrutiva”:
 - (1) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista neste subitem;
 - (2) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

10.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

10.3. Considerando os propósitos dos itens acima, a licitante vencedora como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

10.4. A contratante, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas na Lei, se comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas ou coercitivas, no decorrer da licitação ou na execução do contrato financiado por organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas, criminais e cíveis.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Será admitida a subcontratação no limite de até 30% (trinta por cento) do objeto, conforme disposto no art. 78 da Lei nº 13.303/2016 e nos arts. 143 a 147 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE, desde que não constitua o escopo principal da contratação, e, se previamente aprovada pela ETICE.

11.2. A subcontratação de que trata esta cláusula, **não exclui a responsabilidade da contratada perante a ETICE** quanto à qualidade do objeto contratado, **não constituindo, portanto, qualquer vínculo contratual ou legal da ETICE com a subcontratada.**

11.3. A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a licitante vencedora.

11.4. É **vedada** a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:

11.4.1. Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.

11.4.2. Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

12. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

12.1. Em razão da complexidade da presente chamada de oportunidade, serão necessárias as comprovações adicionais, relativas à Habilitação Técnica, em conformidade ao disposto nos itens 13.2 e 13.6 do Edital de Pré_qualificação 0001/2019 –ETICE, os quais dispõem:

“13.2. As chamadas de oportunidades apresentarão as características funcionais, especificidades, **premissas técnicas** e de serviços que deverão ser consideradas pelas préqualificadas, para que, munidas de informações relevantes sobre as necessidades para atendimento ao escopo dos serviços, emitam propostas de acordo com as condições específicas preestabelecidas em cada chamada.

(...)

13.6. **Nas chamadas de oportunidades poderão ser aplicadas exigências, regras e critérios em caráter eliminatório e/ou classificatório**, caracterizando a chamada dentre as opções estabelecidas no regulamento de licitações e contratos da Etice” (Grifou-se)

12.2. AS COMPROVAÇÕES ADICIONAIS RELATIVAS À HABILITAÇÃO TÉCNICA ENCONTRAM-SE DESCRITAS NO ANEXO E - CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Esta chamada de oportunidade não importa necessariamente em contratação, nos moldes já dispostos Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.

13.2. É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, **a promoção de diligência** destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.

13.3. Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida à licitante**, ainda que se trate de originais.

13.4. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamanda de Oportunidade, excluí-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.

13.5. Os representantes legais das Pré- Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

13.6. O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

13.7. **A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que NÃO acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade**, à Administração e às Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.

13.8. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.

13.9. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.

13.10. Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, **possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados exclusivamente aos órgãos de controle interno e externo.**

13.11. O **foro** designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza, 29 de junho de 2020.

Elaborado por:



Álvaro Claudio Maia
Diretor de Tecnologia da Informação e
Inovação

Aprovo:



Adalberto Albuquerque Pessoa
Presidente da ETICE

ANEXO A

DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DE SISTEMAS

Esta chamada de oportunidade tem como objetivo colocar serviços de desenvolvimento e melhoria de sistemas para ambientes de Nuvem no *marketplace* da Etice. Como tal é esperado que vários clientes possam contratar tais serviços, clientes estes com requisitos de desenvolvimento e de padronização tecnológica diversos. Estes requisitos serão definidos na fase inicial de levantamento de condições por cada cliente final com a coordenação da Etice. **Portanto, a ETICE sempre será a encarregada da coordenação geral entre a CONTRATADA e o cliente final.**

1. Da Infraestrutura

1.1.1. A Contratada se responsabilizará integralmente por custos e atividades relacionados a aquisição, montagem, configuração e disponibilização de todos os recursos de *hardware* e *software* necessários à execução dos serviços contratados.

1.1.2. Os serviços serão desenvolvidos por equipe composta por profissionais lotados nas dependências da **CONTRATADA**, mensuradas em Ponto de Função (PF) e, a critério da Etice, de profissionais lotados na ETICE ou Cliente Final. Tais serviços devem ser executados prioritariamente utilizando a metodologia DEVOPS e SCRUM.

2. Das Diretrizes para o Desenvolvimento e Melhoria de Sistemas

2.1 DEVOPS e SCRUM

2.1.1 DevOps é uma mudança cultural que se apoia em aumentar a comunicação, a colaboração e a harmonia entre desenvolvedores e os times de operações de TI para fornecer entregas contínuas aos clientes, com menor custo e menor percentual de bugs.

2.1.2 A cultura *DevOps* tem o objetivo de redesenhar a forma com que se pensa um projeto de software dentro da TI. Com a padronização dos ambientes de produção, um órgão tem por objetivo dissipar a antiga segmentação entre departamentos, fechados em si mesmo a ponto de transformarem um único projeto em verdadeiros microprojetos autônomos.

2.1.3 A ideia principal é pensar conjuntamente em todos os passos do projeto (desde a definição de requisitos até a implementação). Isso evita, falhas de comunicação como o desenvolvimento de um software que não roda adequadamente devido à sua incompatibilidade com a estrutura de servidores (gap entre programadores e equipe de infra).

2.1.4 Além disso, é de suma importância o uso de *deploy* automatizado, que garante o fornecimento de aplicações com maior rapidez e mais assertividade, liberando a equipe para dedicar-se a outras etapas do projeto.

2.1.5 O *Scrum* é uma metodologia ágil de desenvolvimento de *softwares* e que, assim como o *DevOps*, objetiva dar maior rapidez e organização no gerenciamento de projetos, sobretudo, os de TI.

2.1.6 É uma estratégia incremental de gestão de projetos, ideal para cenários de difícil previsão ou de alta mutabilidade. Não se trata, portanto, de um processo padronizado, no qual o time simplesmente segue etapas predefinidas para alcançar resultados imaginados no início da formulação de requisitos. Ao invés disso, o *Scrum* constitui-se

de um poderoso conjunto de valores e práticas para gerenciar trabalhos complexos, nos quais é impossível prever tudo o que acontecerá ao longo das etapas do projeto.

2.2. Trabalhando de forma integrada com SCRUM e DEVOPS

2.2.1. A ideia principal dessa integração é fazer com que a cultura *DevOps* atue fornecendo maior transparência no conteúdo dos Sprints a todos os membros do time de TI, uma vez que todas as fases do projeto serão desenvolvidas em uma plataforma unificada. O acesso aos mesmos registros, disponíveis ao time de desenvolvimento e operações, auxiliará na formatação das atividades de cada Sprint, além de permitir o compartilhamento de ideias entre *ScrumMaster*, *Product Owner* e Time de Desenvolvimento.

2.2.2. Essa integração permitirá que, ao final de cada *Sprint*, todas as informações geradas nos *post-its* internos, rascunhos e outros canais manuais não sejam mais descartadas, e chegue ao conhecimento também da equipe de Infra, que lidaria com o projeto em fase mais avançada. Com a integração proporcionada pelo *DevOps*, todos esses registros digitais permanecem no sistema, gerando uma documentação que abre margem para a rastreabilidade acessível a todo o time de TI.

2.2.3. Outro ponto de integração entre as duas perspectivas é que a harmonização entre as equipes de desenvolvimento e operações facilita a organização do *Product Backlog*, tornando-o mais eficiente no processo de hierarquização de ações no projeto.

2.3 Diretrizes Gerais - Processo de Desenvolvimento Ágil

2.3.1. O escopo do trabalho desta chamada é o serviço de desenvolvimento dos sistemas e manutenção corretiva e evolutiva dos mesmos sistemas desenvolvidos, baseados na metodologia ágil *Scrum* e *Devops*.

2.3.2. Entende-se por Equipe Técnica da CONTRATADA o conjunto de 01 (um) profissional com perfil “Arquiteto de *Software*”, 02 (dois) profissionais com perfil “Analista Desenvolvedor Sênior, Pleno ou Junior”, 01 (um) profissional com perfil “Analista de Testes Pleno”, 01 (um) profissional com perfil “*Designer*”, além do *Scrum Master* (SM), do *Product Owner* (PO) e do Analista de Infraestrutura, alocados para composição de um determinado Time que visa atender um projeto. **Esta equipe técnica é uma equipe mínima a ser alocada por OS e está detalhada no ANEXO B - Requisitos Mínimos da Equipe Técnica.**

2.3.3. Independentemente da quantidade de equipes alocadas ao trabalho, a remuneração da CONTRATADA será por Pontos de Função produzidos, homologados e entregues, e caso os profissionais sejam lotados na ETICE ou Cliente Final, serão mensurados também em Ponto de Função (PF), considerando a conversão entre PF (Ponto de Função) e Horas Trabalhadas, conforme tabela abaixo:

2.3.4.

Perfil Profissional	Horas Trabalhadas por Ponto de Função
Scrum Master (SM)	06 horas
Product Owner (PO)	06 horas
Arquiteto de Software	06 horas

Analista Desenvolvedor Senior	06 horas
Analista Desenvolvedor Pleno	08 horas
Analista Desenvolvedor Junior	10 horas
Analista de Teste Pleno	12 horas
Designer	12 horas
Analista de Infraestrutura	08 horas

Tabela A.1 - Conversão Ponto de Função / Horas Trabalhadas

2.3.5. Na abertura da OS ou durante a execução dos serviços, a Equipe Técnica da CONTRATADA poderá ser reduzida ou aumentada, a depender das características da OS.

2.3.6. O profissional que estiver alocado a um determinado Time não poderá ser alocado simultaneamente em outro Time, ou seja, não poderá compor a Equipe Técnica de duas ou mais OS em execução, **exceto** os profissionais com perfil de Arquiteto de Software, Designer, Analista de Testes Pleno, SCRUM Master e Product Owner, que podem ser compartilhados entre mais de uma equipe técnica.

2.3.7. No Processo de Desenvolvimento Ágil, os projetos são divididos em *Releases* (versões) e estas são, por sua vez, compostas por *Sprints* (blocos de trabalho com *timebox* fixo, dentro do qual um conjunto de atividades deve ser executado). Deve-se prezar, preferencialmente, por entregas funcionais ao final de cada *Sprint*.

2.3.8. A equipe técnica da CONTRATADA é responsável pelas atividades relacionadas à identificação dos requisitos, definição das histórias e garantia da implantação do processo de desenvolvimento ágil, à codificação, inspeção de código e testes. Além de, ser responsável pelo planejamento, acompanhamento do projeto e execução atendendo às necessidades da CONTRATANTE.

2.3.9. A equipe técnica da CONTRATADA se compromete com o fornecimento de informações sobre o andamento do projeto, mantendo o CONTRATANTE sempre informada.

2.3.10. A equipe técnica da CONTRATADA deve entender o Processo de Desenvolvimento adotado pela CONTRATANTE, além de contribuir para sua melhoria contínua.

2.3.11. A equipe técnica da CONTRATADA deve entrar em contato com o Gestor da Demanda sempre que houver dúvidas relacionadas ao negócio ou quando for necessário obter feedback para produto de software desenvolvido.

2.4. Condições Gerais do Desenvolvimento

2.4.1. Duração de *Sprint*

2.4.1.1. Cada projeto deverá analisar a necessidade de duração da *Sprint* e documentar no Termo de Abertura do Projeto (TAP). A Etice sugere que a *Sprint* tenha duração de, no máximo, 02 semanas, ou 10 dias úteis, contemplando todas as atividades previstas para à mesma. Deve-se envolver o Gestor Técnico da CONTRATANTE e registrar no TAP, caso a definição de *timebox* da *Sprint* seja diferente da sugerida neste documento.

2.4.2. Aferição de Tamanho (PF)

2.4.2.1. A duração mínima das Ordens de Serviço (OS) será determinado pelo esforço necessário à execução do serviço, utilizando como parâmetro principal o tamanho do software em Ponto de Função (PF), contabilizado através do método de Contagem (Estimativa) criado pela NESMA.

2.4.2.2. O tamanho total do projeto e dos parciais para título de apoio à remuneração será realizado pela CONTRATADA e validado pela Etice. Deverá ser utilizado o Método de Contagem detalhada da NESMA para este fim, seguindo o prazo estabelecido no Termo de Referência para aferição dos níveis de serviço.

2.4.3. Fluxo de Atendimento

2.4.3.1. Cada projeto deverá emitir uma OS contendo os Pontos de Função (PF) previstos para o serviço. Como insumo, será disponibilizado o documento de visão inicial, criado anteriormente pela Etice ou seu cliente final e avaliado pela CONTRATADA, com a data prevista de término do serviço e a composição desejada da Equipe Técnica, respeitando os limites orçamentários.

2.4.3.2. Após emissão da OS, a CONTRATADA terá o prazo de 2 semanas para disponibilizar a Equipe Técnica e iniciar os trabalhos.

2.4.3.3. Após a disponibilização da Equipe técnica os Desenvolvedores da CONTRATADA apoiarão o *Scrum Master* na criação/configuração das ferramentas e ambientes necessários à execução do projeto.

2.4.3.4. A Equipe da CONTRATADA deve participar de reunião interna com a Etice ou seu cliente final, antes do *Kick Off*, para formalizar o alinhamento técnico do projeto.

2.4.3.5. Caso seja o primeiro projeto da equipe com os gestores da demanda (CONTRATANTE), o *Scrum Master* apresentará o processo de desenvolvimento adotado e os Papéis e Responsabilidades previstos.

2.4.3.6. Todos da equipe técnica devem participar da Reunião de *Kick Off* do Projeto, presencialmente ou através de plataforma de videoconferência. Caso algum membro esteja impossibilitado de comparecer na referida reunião deve sinalizar com a devida antecedência ao *Scrum Master*.

2.4.3.7. O fluxo de desenvolvimento Ágil deve seguir o fluxo padrão SCRUM geralmente adotado no mercado e deve ser apresentado pela CONTRATADA à Etice ou seu cliente final durante os primeiros projetos.

2.4.4. Definir *Backlog* do Produto

2.4.4.1. A equipe técnica da CONTRATADA promoverá a Reunião de Planejamento do Projeto para confecção do *Product Backlog* (PBL) inicial e fechamento do entendimento junto aos Gestores da demanda.

2.4.4.2. O P.O. (Product Owner) emitirá o Termo de Abertura do Projeto (TAP) para assinatura do Gestor da Demanda.

2.4.4.3. O PBL é formado pelas histórias previstas para o projeto e será priorizado pelo Gestor da Demanda da Etice ou seu cliente final e mantido pelo P.O da CONTRATADA.

2.4.4.4. O P.O. da CONTRATADA irá elaborar o documento de visão do projeto detalhado, com objetivo de compor a entrega do produto. Este documento deverá conter todos os requisitos funcionais e não funcionais do sistema a ser desenvolvido.

2.4.4.5. Todos os envolvidos no projeto devem informar ao P.O ou *Scrum Master*, a qualquer tempo do projeto, qualquer risco que coloque a entrega em cheque.

2.4.4.6. A equipe técnica da CONTRATADA deve participar das definições de “Preparado” (História preparada para entrar na Sprint) e de “Pronto” (DOD). Esta definição ocorrerá pelo menos a cada projeto e poderá, inclusive, ser revista durante a execução do mesmo.

2.4.4.7. Os requisitos do software a ser desenvolvido serão trabalhados na escrita das histórias pelo P.O. Estas histórias serão subdivididas em tarefas no Planejamento da Sprint. Este refinamento será feito no decorrer do projeto de acordo com as prioridades definidas pelo Gestor da Demanda e mantida pelo P.O.

2.4.4.8. Os requisitos não funcionais do projeto devem ser aprovados pela equipe técnica da Etice ou seu cliente final, antes da Reunião de Planejamento do Projeto, através de reunião de alinhamento, caso não existam os requisitos pré-aprovados.

2.4.5. Planejamento da Sprint

2.4.5.1. As sprints terão duração entre 02 a 04 semanas, de acordo com as características do projeto específico.

2.4.5.2. A duração das sprints e o dia e a duração das reuniões de planejamento, review e retrospectiva das sprints serão definidas pela Etice ou seu cliente final em conjunto com a CONTRATADA, no início do projeto. Estas definições poderão ser alteradas posteriormente, a critério da Etice ou seu cliente final, mediante comunicação prévia.

2.4.5.3. Os critérios de aceitação existentes nas histórias definem cenários que devem ser considerados pelas equipes técnicas da CONTRATADA, uma vez que serão exigidos na homologação da release.

2.4.5.4. A documentação que deverá ser entregue pela CONTRATADA são: código fonte, testes de aceitação, histórias documentadas, relatórios de contagem de PF (baseados no método NESMA detalhada), modelo de dados, dicionário de dados (se sistema), documento contendo as configurações necessárias ao funcionamento do produto, além das documentações acordadas com a Etice ou seu cliente final.

2.4.5.5. Na inexistência de um padrão necessário para execução das atividades, este deverá ser definido em comum acordo entre as partes. Esta informação deve estar registrada formalmente no RAP.

2.4.5.6. Na *Sprint Planning* a equipe técnica da CONTRATADA deve: obter equalização das histórias que compõem a *Sprint Backlog*; definir os itens com os quais consegue se comprometer na Sprint; e quebrar os itens escolhidos do PBL no nível adequado de tarefas. As tarefas definidas são adicionadas ao *Kanban* (utilizando alguma ferramenta da CONTRATADA). É importante que toda a equipe alocada para o projeto participe.

2.4.5.7. A equipe técnica da CONTRATADA deve estimar os pontos de história necessários para cada item com o qual a equipe se comprometeu na *Sprint* em questão e informar a pontuação atribuída a cada história, resumindo a pontuação para o *Sprint Backlog*.

2.4.5.8. A qualquer tempo, o *Kanban* ou qualquer outro artefato ficará disponível para consulta da Etice ou seu cliente final.

2.4.5.9. A distribuição de tarefas priorizadas no *Sprint Backlog* entre os seus membros é responsabilidade dos próprios desenvolvedores, conforme a metodologia do *SCRUM*.

2.4.6. Execução da Sprint

2.4.6.1. A equipe técnica deve promover a *Daily Scrum*, mantendo o quadro *Kanban* e as lições aprendidas sempre atualizados.

2.4.6.2. A equipe técnica da CONTRATADA deve:

2.4.6.2.1. Analisar conjuntamente solicitações de mudança que impactem nas atividades de construção, quando acionado pelo Gestor.

2.4.6.2.2. Criar e manter o *Kanban*, atualizando-o em tempo real.

2.4.6.2.3. O Gestor da Demanda estará disponível para atender a dúvidas apresentadas durante a execução do projeto.

2.4.6.2.4. O *ScrumMaster* deverá atuar em impedimentos que surjam durante a execução do projeto.

2.4.6.2.5. Toda documentação acordada com a equipe técnica da CONTRATADA deverá ser gerada durante as *Sprints*, compondo as entregas.

2.4.6.2.6. As tarefas de codificação são executadas, seguindo o *Kanban* e considerando os testes mencionados neste documento.

2.4.6.3. A definição de “pronto” acordada deve ser seguida pela equipe técnica da CONTRATADA durante a execução das atividades do *Kanban*.

2.4.7. Sprint Review

2.4.7.1. A Equipe Técnica da CONTRATADA deve liberar o incremento do produto no ambiente acordado entre as partes e disponibilizá-lo em ambiente de homologação antes da *Sprint Review*.

2.4.7.2. A equipe Técnica da CONTRATADA deve realizar *Sprint Review* apresentando de forma funcional os itens do PBL que foram trabalhados durante a *Sprint*.

2.4.7.3. Seguindo a prática de entrega contínua, incrementos ao *software* serão constantemente entregues para o P.O. homologar junto ao Gestor da Demanda, até a próxima *Sprint*.

2.4.7.4. Os itens do incremento aceitos comporão a versão homologada do *software*, enquanto os itens rejeitados retornarão para o PBL.

2.4.7.5. Demanda. Caso sejam identificados problemas, no período de homologação, o projeto só será considerado homologado após a correção dos mesmos pela equipe técnica da CONTRATADA.

2.4.7.6. Caso julgue necessário, na entrega da release, a Etice ou seu cliente final poderá realizar a verificação do código, por amostragem, com o intuito de validar os padrões de projetos adotados.

2.4.7.7. Caso necessário, os desenvolvedores devem realizar os ajustes identificados após a verificação do código, buscando evitar débitos técnicos.

2.4.7.8. Quando da implantação de release no ambiente de produção, será disponibilizado para o setor responsável do Etice ou seu cliente final a versão do *software*, conforme aprovação do Gestor da Etice.

2.4.7.9. A CONTRATADA deverá designar um representante para apoiar a Etice ou seu cliente final na implantação do sistema desenvolvido em produção (*in loco*), quanto necessário.

2.4.8. Sprint Retrospective

2.4.8.1. A equipe técnica da CONTRATADA deve promover a *Sprint Retrospective* e contribuir para a melhoria do processo de trabalho adotado para o projeto.

2.4.9. Finalização do projeto

2.4.9.1. O projeto só será finalizado, após os ajustes dos itens identificados na homologação do produto.

2.4.9.2. A participação da equipe da CONTRATADA no Processo de Desenvolvimento do produto só é finalizada quando da entrega de toda documentação prevista no projeto, inclusive o documento de implantação do produto no ambiente de produção. Este fato não significa que a CONTRATADA terminou a sua participação no projeto. As atividades continuam após o encerramento do projeto no que tange à fase de garantia descrita a seguir.

2.4.9.3. O P.O. emitirá o Termo de Encerramento do Projeto (TEP) para assinatura do Gestor da Demanda.

2.5. Do Preposto

2.5.1. O preposto deverá ter competência para resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado aos serviços prestados pela Contratada.

2.5.2. O preposto deverá possuir, no mínimo, as seguintes qualificações:

2.5.2.1. Formação de nível superior na área de Engenharia, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Informática, Tecnólogo em Processamento de Dados, Estatística, Matemática ou Administração de Empresas.

2.5.2.2. Experiência comprovada em Gestão de Projetos de Sistemas, Metodologias de Projeto e Desenvolvimento de Sistemas, Modelagem de Dados e Negócios.

2.5.2.3. Experiência comprovada, em medição de tamanho funcional de software utilizando a Análise de Pontos de Função, comprovada mediante atestados.

2.5.3. Dentre as principais responsabilidades do preposto, incluem-se:

2.5.3.1. Atuar em todas as fases do projeto, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem a entrega dos produtos/serviços contratados.

2.5.3.2. Designar profissionais de desenvolvimento qualificados a trabalhar com as metodologias, ferramentas e tecnologias previstas neste documento.

2.5.3.3. Repassar o conhecimento adquirido sobre as demandas de serviço previamente negociadas com a contratante às equipes técnicas da Contratada que venham a desempenhá-las.

2.5.3.3.1. Quando necessário, convocar profissionais da equipe técnica para reuniões internas na Etice ou seu cliente final, como por exemplo, para entendimento e discussões sobre requisitos mais complexos.

2.5.3.4. Gerenciar a realização dos serviços desenvolvidos pelas equipes técnicas da Contratada que estejam alocadas interna ou externamente à contratante.

2.5.3.4.1. Quando solicitado, deverá entregar a lista dos profissionais envolvidos no fornecimento de qualquer serviço demandado pela Etice ou seu cliente final.

2.5.3.5. Garantir a qualidade dos produtos/serviços contratados, compatibilizando-os com os padrões e normas definidos pela contratante.

2.5.4. Intermediar as negociações com a contratante relacionadas a contagens de Pontos de Função utilizadas para fins de planejamento e faturamento dos serviços.

3. Da Segurança da Informação

3.1 A Contratada deverá cumprir rigorosamente as Diretrizes e Normas de Segurança da Informação da ETICE e do cliente final, devendo sua equipe chave estar

ciente e de acordo com as mesmas, as quais serão apresentadas no início da execução de cada demanda.

3.2 A Contratada deverá aceitar que os programas de computador e sua documentação, de propriedade da ETICE, estão protegidos pela Lei Federal nº 9.609 de 19.02.1998 e por tratados internacionais. **Nenhuma parte desses programas de computador e sua documentação poderá ser divulgada, reproduzida, ou transmitida, sem autorização prévia da ETICE, sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravação ou quaisquer outros.**

3.3 A Contratada deverá entregar todos os produtos realizados pela Contratada para a ETICE, que terá direito de propriedade sobre os mesmos, incluindo, mas não necessariamente restritos a: especificações de requisitos, especificações de arquitetura de *software*, *scripts* de *build*, casos de teste, *scripts* de teste, bases de dados, código fonte, *scripts* de instalação e manuais.

4 Confidencialidade dos trabalhos

4.1 A Contratada, seu preposto e qualquer profissional da mesma, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto a ETICE e cliente final como **informação sigilosa ou confidencial**, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros, **mesmo após a finalização dos trabalhos a confidencialidade das informações permanecem.**

4.2 Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da contratante, sejam de caráter técnico ou não.

4.3 Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.

4.4 A Contratada deverá apresentar "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da Etice, assinado por cada empregado seu que estiver diretamente envolvido na contratação, quando o serviço exigir.

4.5 A contratada deverá entregar a ETICE, no momento da rescisão do contrato, todo o material físico ou digital de propriedade da contratante e destruir qualquer cópia em posse da contratada.

5 Da Garantia

5.1 O prazo de garantia é 06 (seis) meses, contados da data do recebimento definitivo de cada OS.

5.2 Durante esta fase é necessário que o Termo de Encerramento do Projeto já esteja devidamente assinado pelo Gestor da Demanda ou por representante designado.

5.3 Deve ser cumprido o SLA acordado em instrumento legal para resolução das ocorrências de erro encontradas.

5.4 Durante o período de garantia, é iniciada a atividade de transferência de conhecimento do sistema desenvolvido pela equipe de projetos para a equipe responsável pela sustentação futura do produto.

5.5 Todas as demandas abertas durante o período de Garantia são recebidas pelo P.O que categoriza e informa aos Desenvolvedores do Projeto a necessidade de atendimento. Vale lembrar que serão atendidas as demandas corretivas categorizadas pelo P.O que estejam dentro do escopo de atuação do projeto recém encerrado.

5.6 A Etice é notificada, via e-mail, do encerramento do prazo da garantia. Após este momento o sistema será transferido para a Equipe de Sustentação.

6 Transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas

6.1 A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas deverá ser viabilizada pela Contratada, sem ônus adicionais para a Etice, por meio de eventos específicos, em ambiente disponibilizado pela Etice ou seu cliente final e baseados em documentos técnicos e manuais específicos das soluções desenvolvidas.

6.1.1 A transferência de conhecimentos compreenderá o conhecimento técnico relativo à construção e melhoria do software, à sua implantação, uso e operação.

6.2 Na entrega dos artefatos desenvolvidos, a cada Ordem de Serviço, deverá ser realizado o repasse presencial ou remoto a critério da Etice para todos os servidores e/ou técnicos indicados pela Etice ou seu cliente final. As reuniões de repasse deverão ser marcadas com antecedência de 5 dias úteis.

6.3 A Contratada deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos servidores e/ou técnicos indicados pela Etice ou seu cliente final, a qual deverá ser validada pela Etice ou seu cliente final. A transferência de conhecimento deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da metodologia e tecnologia utilizada. **Os servidores e/ou técnicos poderão ser multiplicadores do conhecimento, transferindo a outros técnicos e demais usuários.**

6.4 Ao final do contrato, serão agendados treinamentos on-line para um público mais amplo, que deverá contemplar aspectos técnicos, operacionais, evolutivos e detalhes do período de suporte/garantia, a fim de capacitá-lo a dar continuidade aos serviços prestados pela Contratada.

7 Dos Pagamentos

7.1 A estimativa pagamentos dos pontos de função relativo a cada etapa estão na tabela abaixo:

FASE	%
Implementação	80%
Homologação	20%

Tabela A.2 – Estimativa de pagamentos

7.2 Após a fase de planejamento do projeto, existirão entregas parciais (por Sprints) e os pagamentos serão proporcionais a cada Sprint entregues. Todos os serviços liberados pelas OS's serão mensuradas em PF, que deverão ser contados/atualizados ao final de cada Sprint.

7.3 O tamanho em Pontos de Função do serviço mensurável acrescido dos Pontos de Função derivados dos itens não-mensuráveis, detalhados no Anexo H, corresponderá à quantidade total de Pontos de Função para o pagamento do serviço realizado.

8. Procedimentos e Critérios de Mensuração dos Serviços de Manutenção dos Sistemas Desenvolvidos

8.1 Os serviços de manutenção que envolvam requisitos funcionais serão medidos utilizando-se a técnica de Análise em Pontos de Função, de acordo com as especificações contidas no *Function Point Counting Practices Manual* (CPM), versão 4.2.1, publicado pelo IFPUG – *International Function Point Users Group* (www.ifpug.org).

8.1.1 Para inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidade o tamanho da manutenção em pontos de função levará em consideração o *deflator* que será aplicado conforme o tipo de manutenção, bem como o percentual de esforço relativo às etapas já concluídas e aprovadas.

Inclusão de novas funcionalidades = 1,00
Alteração de funcionalidades já existentes = 0,50
Exclusão de funcionalidades já existentes = 0,25

Tabela A.3 - Manutenção – Ação e Deflator

8.2 Para pagamento de contagem de pontos de função de Projetos de Manutenção/Melhoria e Mudanças de Requisitos já concluídos e aprovados, será utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{PFM} = ((\text{PF_INC} * 1,00) + (\text{PF_ALT} * 0,50) + (\text{PF_EXC} * 0,25)) * \text{P_ETAPA}$$

Onde:

PFM = Pontos de Função de Manutenção

PF_INC = Total de Pontos de função Incluídos

1,00 = Deflator de Inclusão de Funcionalidade

PF_ALT = Total de Pontos de Função Alterados

0,50 = Deflator de Alteração de Funcionalidade

PF_EXCLUIDO = Total de Pontos de Função Excluídos

0,25 = Deflator de Exclusão de Funcionalidade

P_ETAPA = Percentual de conclusão considerando soma dos percentuais das etapas concluídas

8.3 Os serviços de manutenção que envolvam requisitos não funcionais serão medidos através da tabela do anexo H para calcular o esforço de atividades que não são passíveis de serem pontuadas pela técnica de Análise de Pontos de Função.

8.4 No caso da CONTRATADA identificar algum item não passível de pontuação e que não conste da referida tabela do Anexo H, deverá ser enviado relatório técnico à Etice que decidirá a inclusão do item.

9 GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

9.1 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 na tabela a seguir:

Indicador	Nome	Objetivo	Fórmula	Meta
IQPZ	Indicador de Qualidade – Prazo de Entrega dos Serviços	Verificar quanto o prazo acordado para conclusão do serviço está sendo cumprido	Para cada OS: MPC = Prazo de execução da OS (em dias corridos) / Prazo acordado para realização (em dias corridos)	Até 1,10 (máximo de 10% de atraso)
IQC	Indicador de Qualidade de Código	Verificar o quanto a geração de códigos está em conformidade com a qualidade esperada (requisitos funcionais e não funcionais)	Para cada OS: MCD = Σ (somatório) de códigos devolvidos para correção / Σ de códigos entregues durante a execução da OS	Menor ou igual a 3

Nota: Será avaliado cada código liberado para ser testado antes da homologação do usuário.

ANEXO B - Requisitos Mínimos da Equipe Técnica

1. A **equipe técnica mínima** que deverá ser alocada para responder a cada solicitação (OS) deverá ser composta no mínimo dos profissionais abaixo:

Perfil	Quantidade profissionais
Gestor do Contrato	01
Scrum Master (SM)	01
Product Owner (PO)	01
Arquiteto de Software	01
Analista Desenvolvedor Sênior, Pleno ou Junior	02
Analista de Testes Pleno	01
Designer	01
Analista de Infraestrutura	01
Total	09

Tabela C.1 – Equipe Mínima

Perfil Profissional	Tipo de Serviço
Gestor do Contrato	Gestão do contrato e interface principal com o cliente para situações contratuais, gerenciamento da equipe (s) e aplicação de técnicas de controle e orçamento para o contrato, gerenciamento de risco e qualidade do projeto, liderança de equipes multidisciplinares.
Scrum Master (SM)	Gerenciamento da equipe (s) e aplicação de técnicas de controle e orçamento de projetos, gerenciamento de risco e qualidade do projeto, contagem de pontos de função, liderança de equipes multidisciplinares.
Product Owner (PO)	Controle das necessidades do cliente através do backlog do produto e definição do backlog da Sprint, Especificação de requisitos e modelagem de sistemas;
Arquiteto de Software	Desenho de arquitetura do ambiente web com tecnologia de componentes e implementação em camadas; Desenho da arquitetura de sistemas em plataforma WEB e Mobile; Criação de ambiente DEVOPS;
Analista Desenvolvedor Sênior	Levantamento, especificação, detalhamento de requisitos, implementação, dimensionamento de sistemas através da técnica ponto de função publicado pelo IFPUG, testes, implantação, treinamento e manutenção de sistemas de informação.

Analista Desenvolvedor Pleno	Levantamento, especificação, detalhamento de requisitos, implementação, testes, implantação, treinamento e manutenção de sistemas de informação.
Analista Desenvolvedor Júnior	Implementação, testes, implantação, treinamento e manutenção de sistemas de informação.
Analista de Testes Pleno	Teste de sistemas em plataforma WEB e Mobile, Documentação de casos de testes ou casos de histórias de usuários.
Designer	Design de projetos de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação, Desenho de Telas de sistemas em plataforma WEB e Mobile, User Experience, User Interface Design (Design de Interface do Usuário);
Analista de Infraestrutura	Dimensionamento da infra, gerenciar e garantir deploy, suporte a infra necessária, elaboração e execução de scripts de deploy e automação. Fazer avaliações de desempenho e monitoramento.

Tabela C.2 – Descrição das atividades

- Os profissionais apresentados como da equipe técnica para a execução das atividades definidas no seu respectivo perfil, serão também os responsáveis, de acordo com as suas atribuições, para comparecer as reuniões de trabalho e assinar os documentos técnicos das respectivas atividades.

3 PERFIS PROFISSIONAIS

3.1 Gestor do Contrato

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 10 (dez) anos após graduação em liderança de projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Ferramentas de gerenciamento, técnicas de controle e orçamento de projetos;
- Gerenciamento de risco, qualidade, custo, prazo e escopo;
- Metodologia de gerenciamento de projetos, preferencialmente baseada no PMBoK ou no Managing Successful Projects da metodologia PRINCE2;
- Utilização do MS Project;
- Participação como líder em projeto com equipes multidisciplinares;
- Certificação PMP (Project Management Professional), emitida pelo PMI – Project Management Institute;
- Contagem de Pontos de Função;

3.2 Scrum Master (SM)

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 5 (cinco) anos após graduação em liderança de projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em projeto de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Ferramentas de gerenciamento, técnicas de controle e orçamento de projetos;
- Gerenciamento de risco, qualidade, custo, prazo e escopo;
- Metodologia de gerenciamento de projetos, preferencialmente baseada no PMBoK ou no Managing Successful Projects da metodologia PRINCE2;
- Utilização do MS Project;
- Contagem de Pontos de Função;
- Participação como líder em projeto com equipes multidisciplinares;
- Certificado SCRUM Master pela Scrum Alliance (CSM, Certified Scrum Master), Scrum.ORG (Professional Scrum Master – PSM, PMI (PMI-ACP - Agile Certified Practitioner) ou EXIN (Agile Scrum Master - ASM).

3.3 Product Owner (PO)

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 3 (três) anos após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em projeto de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Especificação de requisitos e modelagem de sistemas;
- Análise e gerenciamento de Backlog de produtos;
- Desejável certificação de Product Owner pela Scrum Alliance, Scrum.ORG, PMI ou EXIN.

3.4 Arquiteto de Software

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 5 (cinco) anos após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em projeto de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Arquitetura Cliente-Servidor em Arquitetura Web;
- Ambiente web com tecnologia de componentes e implementação em camadas;
- Desenvolvimento de sistemas em plataforma WEB e Mobile;
- Ambiente DEVOPS;
- Em duas das seguintes linguagens: Java, .NET, PHP;
- Em HTML, javascript e CSS;
- Na linguagem SQL, preferencialmente Oracle, MySQL e PostgreSQL;
- Utilização de ferramentas de controle de versão;

3.5 Analista Desenvolvedor Senior

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 5 (cinco) anos após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Detalhamento de Requisitos e ou histórias de usuário;
- Na modelagem de sistemas e elaboração de diagrama de entidade/relacionamento;

- Em projeto de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Contagem de Pontos de Função;
- Desenvolvimento em arquitetura Cliente-Servidor em Arquitetura Web;
- Desenvolvimento em ambiente web com tecnologia de componentes e implementação em camadas;
- Desenvolvimento de sistemas em plataforma WEB e Mobile;
- Em duas das seguintes linguagens: Java, .NET, PHP;
- Em HTML, javascript e CSS;
- Na linguagem SQL, preferencialmente Oracle, MySQL e PostgreSQL;
- Utilização de ferramentas de controle de versão.

3.6 Analista Desenvolvedor Pleno

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 3 (três) anos após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em projeto de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Desenvolvimento em arquitetura Cliente-Servidor em Arquitetura Web;
- Desenvolvimento em ambiente web com tecnologia de componentes e implementação em camadas;
- Desenvolvimento de sistemas em plataforma WEB e Mobile;
- Em duas das seguintes linguagens: Java, .NET, PHP;
- Em HTML, javascript e CSS;
- Na linguagem SQL, preferencialmente Oracle, MySQL e PostgreSQL;
- Utilização de ferramentas de controle de versão;

3.7 Analista Desenvolvedor Junior

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 1 (um) ano após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em projeto de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Desenvolvimento de sistemas em plataforma WEB e Mobile;
- Em uma das seguintes linguagens: Java, .NET, PHP;
- Em HTML, javascript e CSS;
- Na linguagem SQL, preferencialmente Oracle, MySQL e PostgreSQL;
- Utilização de ferramentas de controle de versão;

3.8 Analista de Teste Pleno

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 3 (três) anos após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em testes de projetos de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Teste de sistemas em plataforma WEB e Mobile;

- Certificação CTFL ou equivalente;
- Documentação de casos de testes ou casos de histórias de usuários;
- Utilização de ferramentas de controle de versão;

3.9 Designer

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 3 (três) anos após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em designer de projetos de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil;
- Desenho de Telas de sistemas em plataforma WEB e Mobile;
- User Experience;
- User Interface Design (Design de Interface do Usuário);
- Documentação de casos de testes ou casos de histórias de usuários;
- Utilização de ferramentas de controle de versão;

3.10 Analista de Infraestrutura

Profissional com diploma de nível superior e tempo de atuação de no mínimo 3 (três) anos após graduação em projetos na área de TI, com experiência comprovada em:

- Em analista de infra de projetos de desenvolvimento/manutenção de sistemas de informação utilizando metodologias de desenvolvimento de software Ágil e DEVOPS;
- E manutenção e gerenciamento de infraestrutura de TI (englobando hardware, software, rede, armazenamento, ativos virtuais e remotos e armazenamento de dados em nuvem);
- Utilização de ferramentas de controle de versão;
- Fazer avaliações de desempenho e monitoramento;
- Escrever especificações e documentação para recursos do lado do servidor;

3.11 Demais perfis necessários a execução dos serviços de desenvolvimento e melhoria de sistemas, além dos descritos anteriormente, é de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá exigir o perfil compatível com o mercado e adequado ao nível de qualidade dos serviços que deverão ser prestados.

ANEXO C

CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

A certificação de qualidade visa atestar e declarar o atendimento a padrões de qualidade de um produto ou serviço. **A Etice pretende assegurar que a qualidade dos serviços e produtos entregues pela CONTRATADA atendam às exigências da ISO para certificação em quesitos específicos a melhores práticas no desenvolvimento de software, objeto desta chamada de oportunidade.**

Esta exigência de padronização permitirá maior controle dos processos gerenciais e técnicos pois esta certificação com o foco específico demonstra mais ainda que a CONTRATADA possui um padrão certificado e maduro no desenvolvimento e manutenção de software.

O Capability Maturity Model (CMM) e o Capability Maturity Model Integrator (CMMI) são modelos de referência que contém práticas genéricas ou específicas necessárias à maturidade de processo, definidas em disciplinas específicas dos Systems Engineering (SE), Software Engineering (SW), Integrated Product and Process Development (IPPD), Supplier Sourcing (SS). Desenvolvido pelo Software Engineering Institute (SEI) da Universidade Carnegie Mellon.

O MPS.Br é um programa para Melhoria de Processo do Software Brasileiro coordenado pela Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro (SOFTEX), que conta com apoio do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

O MPT.Br é um modelo de Melhoria do Processo de Teste concebido para apoiar organizações através dos elementos essenciais para o desenvolvimento da disciplina de teste, inserida no processo de desenvolvimento de software. O MPT.Br trata a melhoria do processo de teste através das melhores práticas relativas às atividades desenvolvidas ao longo do ciclo de vida de teste do produto.

Todas as fases dos projetos de desenvolvimento de sistemas devem ser aderentes ao modelo CMMI ou MPS.Br em relação aos seus processos, metodologia, artefatos e evidências em relação ao seu nível de certificação, respeitado o nível mínimo exigido.

Será EXIGIDO, NOS MOLDES DO DISPOSTO NO ITEM 6.2.14 DESTA CHAMADA, à título de comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, bem como da qualificação de membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, o seguinte:

- **Atestado de capacidade técnica** comprovando experiência em projeto de sistemas de informação, incluindo as fases de levantamento de requisitos/projeto lógico

do sistema em arquitetura WEB **com, no mínimo, 8.000 (OITO MIL) pontos de função;**

- Atestado de capacidade técnica comprovando experiência em desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas para ambiente web, utilizando JAVA e/ou PHP e/ou .NET com acesso a banco de dados relacional, **com, no mínimo, 8.000 (OITO MIL) pontos de função, utilizando metodologia de desenvolvimento de sistemas baseada em orientação a objetos e ferramenta case, dentre os quais, pelo menos 30% dos Pontos de Função tenham sido desenvolvidos utilizando metodologia ágil SCRUM;**

- Declaração que a empresa apresentará, **antes da assinatura contratual**, comprovação de que possui certificação ISO 9001 em gestão de projetos em TIC utilizando pelo menos 3 (três) das melhores práticas de modelos como: PMI (GUIA PMBOK), BPMS, SCRUM, CMMI ou MPS-BR e MPT-BR, e desenvolvimento de software abrangendo levantamento de requisitos, análise, manutenção de sistemas, codificação e testes de software, além de possuir certificação CMMI nível 3 ou superior, emitida pela SEI (Software Engineering Institute) ou MPS-BR nível "C" ou superior, emitido pela SOFTEX e possuir certificação TMMI nível 2 ou superior, emitido pela TMMi Foundation ou MPT.BR nível 2 ou superior, emitido pela SOFTEX, sob pena de desclassificação, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

Caso o(s) atestado(s) descreva(m) horas de esforço, ou ainda UST (Unidade de Serviço Técnico), e não PF (Pontos de Função), será considerado a equivalência de 01 (um) PF para cada 08 (oito) horas de esforço e/ou 01 (um) PF para cada 08 (oito) USTs;

Será admitido para comprovação da capacidade técnica requerida no item anterior, o somatório de atestados de capacidade técnica;

PARA EFEITO DE JULGAMENTO, SERÃO ACEITOS COMPROVAÇÕES TÉCNICAS E ATESTADOS NO NOME DA PRÉ-QUALIFICADA OU EM NOME DE EMPRESA TERCEIRA, DESDE QUE SEJA COMPROVADO, NO ATO DA APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO, A FORMALIZAÇÃO DO COMPROMISSO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, DURANTE TODA EXECUÇÃO DO OBJETO DESSA CHAMADA DE OPORTUNIDADE.

ANEXO D

CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO DE TERCEIRO NÍVEL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS

1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

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	1,10

	similares.	
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

2 DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 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 a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.
- 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. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 4.1 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 Contratada.
- 4.2 Será de responsabilidade da Etice o atendimento de 1º e 2º nível.
- 4.3 A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 3º nível de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 9:00 às 18:00 horas (podendo ser modificado para 8:00 às 17:00, a critério da Administração).
- 4.4 Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:
- 4.4.1. **Severidade 1** ou **Alta**: Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso;
- 4.4.2. **Severidade 2** ou **Média**: Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;
- 4.4.3. **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.
- 4.5 A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
- 4.5.1. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
- 4.6 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
-------	---	--

- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 4.9 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.
- 4.10 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.
- 4.11 As soluções de contorno adotadas deverão ser avaliadas pela Etice que poderá demandar para a CONTRATADA a elaboração e implementação de solução definitiva.
- 4.12 A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

5. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

- 5.1 Mensalmente ou em caso de necessidade serão abertas ordens de serviço, com os Serviços Técnicos devidamente identificados e associados a uma estimativa (UST) relacionadas aos serviços a serem executados.
- 5.2. 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.
- 5.3. Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.
- 5.4. O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. 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. Ou seja, **Esforço = Fator * Número de horas alocadas**.

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

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

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

5.5.2 A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,368 do ANEXO F para dimensionar o esforço;

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

6. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

6.1. 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.

6.2. Quando do cancelamento do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os produtos do serviço executado, imediatamente, mesmo que inacabados.

6.3. O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento.

ANEXO E - CATALOGO 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
Suporte de terceiro nível	Alta
Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, 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

ANEXO F - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

1. 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 do 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 align="center">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 align="center">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 align="center">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 align="center">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 align="center">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 align="center">Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível 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 align="center">Do Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em</p>	1,5

		<p>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>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>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>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>	
5	Analista I	<p>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>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>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>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao</p>	2,50

		<p>serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>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 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>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>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>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</p>	3,50

		<p>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>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> <p>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.</p>	
--	--	---	--

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*COMPLEXIDADE)). 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 um fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

ANEXO G

CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE SISTEMAS

1. DA UTILIZAÇÃO DESTE SERVIÇO

1.1 O Serviço de Provimento de Sistemas é um serviço aonde a remuneração é baseada em assinatura mensal de licenças.

1.2 O Serviço de Provimento de Sistemas apresenta vários ganhos sobre o sistema de compra de software, tais como:

1.2.1. Não há a necessidade de investimentos iniciais, com riscos de não entrega final do serviço;

1.2.2 Melhor gestão de continuidade de negócio;

1.2.3 Economia no processo de gestão técnica interna e gestão administrativa das entregas e sua sustentação;

1.2.4 Aproveitamento de capacidade técnica e experiência de empresas parceiras;

1.2.5 Montagem de parceria comercial com exclusividade de venda através da Etice para escopo de fornecimento a terceiros do setor público - cessão de direitos comerciais para a ETICE;

1.2.6 Aproveitamento de soluções desenvolvidas e know-how da solução sem custo e com as customizáveis necessárias para atender a demanda.

1.3 O uso deste formato de prover solução está condicionado ao SOMATÓRIO dos seguintes fatores, ou seja, todos devem todos ser atendidos de forma concomitante:

1.3.1 Número de usuários (licenças) maior que 50.000 usuários.

1.3.2 Ter mercado nacional no setor público;

1.3.3 Ser um negócio lucrativo.

1.4. Desde que seja atendido na íntegra o disposto no item 1.3., a ETICE, **discricionariamente**, pode adotar este formato de prover solução como serviço, contanto que pelo menos 03 (três) dos seguintes **fatores adicionais estejam presentes**.

1.4.1 Ter enfoque social;

1.4.2 Uso de tecnologias inovadoras, disruptivas ou de grau superior de complexidade;

1.4.3 Estímulo à inovação e ao uso de novas tecnologias;

1.4.4 Abrangência em mais de 2 áreas de conhecimento dentre as abaixo:

1.4.4.1 Comunicação de dados;

1.4.4.2 Segurança de dados;

1.4.4.3 IA ou BI;

1.4.4.4 Nuvem;

1.4.4.5 Bigdata;

1.4.4.6 Blockchain;

1.4.4.7 IoT;

1.4.4.8 Algoritmos complexos ou outra tecnologia inovadora.

1.4.5 Ser provido para uma ou mais das seguintes áreas finalísticas:

1.4.5.1 Saúde;

1.4.5.2 Educação;

1.4.5.3 Segurança;

1.4.5.4 Fazenda;

1.4.5.5 Mobilidade e transporte;

1.4.5.6 Desenvolvimento econômico;

1.4.6 A Pré-Qualificada pode declinar de prover o serviço no caso de que o esforço para execução do serviço não justifique o fator de complexidade aplicado conforme Tabela D.1.

2. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

2.1 A adoção do valor de referência único facilita à contabilização do provimento do sistema, todavia demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao esforço necessário para desenvolvimento, manutenção e melhorias do sistema. Nesse sentido, para efeito de cada sistema a ser contratado serão adotados os pesos de complexidade conforme Tabela G.1.

2.2 Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dificuldade de dimensionar a granularidade das complexidades possíveis sem dados históricos, a Tabela de Complexidades poderá sofrer revisões com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais.

2.3 Modificações e adições a Tabela de Complexidade deverão necessariamente ter a anuência tanto da Etice como do Pré-Qualificado.

Complexidade	Sistema	Peso Complexidade
Baixa	Sistemas que são executados exclusivamente em computadores pessoais usando os sistemas operacionais Linux ou Windows padrão. Sistemas de edição de texto simples, calendários, organização de arquivos.	1,0
Intermediária	Sistemas que são executados exclusivamente em computadores pessoais usando os sistemas operacionais Linux ou Windows padrão, mas que interajam com um ou mais banco de dados. Sistemas clientes-servidores simples.	2,0
Alta	Sistemas que podem ser executados em sistemas móveis ou computadores pessoais que interajam extensamente com banco de dados. Sistema cliente servidores, sistemas peer to peer.	3,0
Especialista	Sistemas que podem ser executados em sistemas móveis ou computadores pessoais. Sistemas de segurança. Sistema de auditoria. Sistemas que controlem ou gerem relatórios financeiros (billing). Sistemas que controlem acesso do usuário.	5,0

Tabela G.1 - Definições de complexidade dos sistemas

3. DA EXECUÇÃO E DO RECEBIMENTO

3.1 Quanto à **execução**:

3.1.1 O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua, prestados sob demanda**, para provimento de sistemas que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.

3.1.2 O objeto contratual deverá ser executado em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, com um prazo de instalação a ser definido na reunião de Kick Off.

3.1.3 O serviço será prestado continuamente após o prazo de instalação.

3.1.4 Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela CONTRATANTE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

3.2 Quanto ao recebimento inicial:

3.2.1 PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela CONTRATANTE.

3.2.2 DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e, conseqüente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

4 DOS PAGAMENTOS

4.1 Os pagamentos serão mensais baseados no número de UP utilizadas no mês iniciando-se no primeiro dia útil posterior ao recebimento definitivo pela ETICE.

4.2 O pagamento do **primeiro mês será por um valor proporcional** ao restante do mês em questão.

4.3 O cálculo do número de UPs relativas aos sistema solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS). O cálculo do número de UPs considera o número de usuários máximo que poderão utilizar o sistema, podendo ser aumentado posteriormente através de outra OS, ou reduzido se obedecido as cláusulas de cancelamento do item 5.

4.4 O referido cálculo deverá ser feito para cada sistema solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

UP= (Número de Usuários x complexidade)

onde:

UP: corresponde ao quantitativo de usuários padrão que utilizarão o sistema.

Número de Usuários: Número máximo de usuários físicos que podem acessar o sistema (número de licenças).

Complexidade: peso quanto a complexidade predominante do sistema conforme tabela G.1

4.5. Para aplicação da fórmula da UP ajustada por sistema, deve-se considerar que:

4.5.1. O número de usuários refere-se ao número total de usuários do sistema, não sendo permitido licenças compartilhadas.

4.5.2. O número de usuários refere-se ao **número máximo de usuários** que podem acessar o sistema em um mês independente da quantidade de tempo que o usuário o venha a acessar.

5. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1. Nos casos em que a demanda for cancelada pela Etice a execução do sistema deverá ser descontinuada.

5.2. A ETICE e seus clientes finais concordam em desinstalar o sistema contratado em até 30 (trinta) dias após a solicitação de cancelamento.

5.3. O pagamento do sistema cessará 30 (trinta) dias após a notificação da CONTRATADA desta solicitação.

6. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

6.1 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 Contratada

6.2 Será de responsabilidade da Etice o atendimento de 1º e 2º nível.

6.3 A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 3º nível de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 9:00 às 18:00 horas (podendo ser modificado para 8:00 às 17:00, a critério da Administração).

6.4 Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:

6.4.1. **Severidade 1** ou **Alta**: Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso;

6.4.2. **Severidade 2** ou **Média**: Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;

6.4.3. **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.

6.5 A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:

6.5.1. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;

6.6 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

- 6.7 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.
- 6.8 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.
- 6.9 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.
- 6.10 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.
- 6.11 As soluções de contorno adotadas deverão ser avaliadas pela Etice que poderá demandar para a CONTRATADA a elaboração e implementação de solução definitiva.
- 6.12 A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

7 CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

7.1. A Contratada, seu preposto e qualquer profissional da mesma, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto a ETICE e cliente final como **informação sigilosa ou confidencial**, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros, **mesmo após a finalização dos trabalhos a confidencialidade das informações permanecem.**

7.2 Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da contratante, sejam de caráter técnico ou não.

7.3 Tais informações confidenciais deverão ser usadas **exclusivamente** para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.

7.4 A Contratada deverá apresentar "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da Etice, assinado por cada empregado seu que estiver diretamente envolvido na contratação, quando o serviço exigir.

7.5. A contratada deverá entregar a ETICE, no momento da rescisão do contrato, todo o material físico ou digital de propriedade da contratante e destruir qualquer cópia em posse da contratada.

ANEXO H

TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS

Item	Descrição	Pontuação
01	TELAS - ESTILO - contemplam as alterações exclusivamente nos <i>layouts</i> de telas, relatórios no que se refere ao estilo, como por exemplo: mudança de cor, fonte ou alteração da logomarca da empresa, sem que haja alteração em elementos de dados, arquivos referenciados ou informações de controle. Serão considerados 0,10 pontos de função por tela alterada	0,10 PF
02	TELAS – CABEÇALHO, TÍTULOS E MÁSCARAS – Inclusão, alteração ou exclusão de cabeçalhos, títulos, máscaras de campos, alteração de nome de botões ou qualquer outro tipo de literal. Serão considerados 0,10 pontos de função por tela alterada.	0,10 PF
03	TELAS – <i>LAYOUT</i> – contemplam as alterações referentes exclusivamente aos layouts de telas, mudança de posição de campos em telas, relatórios ou layout de arquivos, divisão de telas e/ou relatórios, mudança de posição de botões em telas, sem que haja alteração em elementos de dados, arquivos referenciados ou informações de controle. Serão considerados 0,20 pontos de função por tela alterada.	0,20 PF
04	MENSAGENS – contemplam a necessidade de alterações de mensagens de retorno ao usuário. Serão considerados 0,10 pontos de função por grupo de mensagens de um mesmo processo elementar.	0,10 PF
05	USABILIDADE– Criação de listas suspensas (combo box ou list box); inclusão de dados nessas listas (desde que esses dados sejam fixos no código - hard code) e outras questões de usabilidade que possam ser solicitadas para os campos e componentes das telas sem que afetem a funcionalidade. Serão considerados 0,30 pontos de função por tela alterada.	0,30 PF
06	DADOS HARD CODED - contemplam a necessidade de inclusão, alteração ou exclusão de dados pertencentes a listas (combo box) ou tabelas físicas. Serão considerados 0,10 pontos de função por lista ou tabela física que tenha os dados alterados, incluídos ou excluídos.	0,10 PF
07	CODE DATA - Dados de Código e funções de manutenção dos mesmos (inclusão, alteração, pesquisa, consulta e exclusão dos dados de código). Implementar Tabela de Dados de Código e funções para manutenção da mesma (CRUD). Serão consideradas 0,30 do tamanho em pontos de função (função de dados e/ou transacionais), caso fossem mensuráveis no tamanho funcional do projeto.	0,30 PF

08	MENUS - contemplam a necessidade de adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos. Serão considerados 0,10 pontos de função por página alterada, incluída ou excluída.	0,10 PF
09	PÁGINAS ESTÁTICAS – contemplam a alteração, inclusão ou exclusão de páginas estáticas na aplicação, portais ou sites, ou seja, que não possuem dados que atravessam a fronteira da aplicação. Será considerado 1 ponto de função por página alterada, incluída ou excluída.	01 PF
10	IMAGEM MULTI IDIOMA - contemplam as alterações em textos de imagens para sites que forem desenvolvidos em mais de um idioma, em que há necessidade de alterar a imagem para outro idioma que não seja português. Serão considerados 0,20 pontos de função por imagem alterada, para desenvolvimento de projetos novos e projetos de manutenção/melhoria.	0,20 PF
11	SITE MULTI IDIOMA – para alterações em sites para contemplar mais de um idioma deverá ser considerado 10% do tamanho total das funcionalidades do site e subites para cada idioma adicional.	10% do total de PFs
12	Implantação em ambiente de produção	15% do total de PFs
13	Treinamento on-line de multiplicadores (para cada turma)	10% do total de PFs
14	Testes de Desempenho, Carga e Stress da aplicação	15% do total de PFs