



**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 002/2021,
aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em
Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

FEVEREIRO / 2021

1. OBJETO

- 1.1. Serviços de Nuvem Pública provendo o SaaS Google G Suite para Suíte de Escritório.
- 1.2. Serviços de treinamento do software em nuvem pública. Serão realizados sob demanda, mediante solicitação do Contratante, conforme regras estabelecidas no detalhamento.
- 1.3. Serviços de Implantação, Migração de Dados, Configuração, Parametrização e Ajustes para nuvem pública..

2. 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 Pré-qualificação, *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.

3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1 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 da Direito Civil e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

3.2A chamada será feita em lote único visto que os itens desta chamada são intrinsecamente interconectados, o que impossibilitaria sua divisão.

3.3 Justificativa de escolha do Google Workspace:

3.3.1 Considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização da ferramenta Google Workspace;

3.3.2 Considerando que grande parte do parque já instalado no Estado roda em ambiente Google;

3.3.3 Considerando que a Google é um dos líderes do quadrante mágico do Gartner em Plataforma de Colaboração de Conteúdo.

3.3.4 Considerando que o Edital de Pré-qualificação 0001/2019–ETICE, prevê a possibilidade de chamadas nominadas, nos termos do item 13.5 e 13.5.1 do EDITAL DE PRÉ-QUALIFICAÇÃO PERMANENTE DE SERVIÇOS EM NUVEM N° 0001/2019, nos seguintes termos:

*“13.5. Em chamada de oportunidade envolvendo produto e/ou serviço **nominado**, será obrigatório existir pelo menos 03 (três) propostas de integradores de serviços de nuvem (vendors) pré-qualificados para que seja homologado o resultado da chamada.*

13.5.1. Caso o produto seja oriundo de um CSP, a chamada de oportunidade será realizada somente se existirem, no mínimo, 03 (três) vendors pré-qualificados deste CSP e o resultado somente será homologado caso, no mínimo, 03 (três) vendors deste CSP apresentem proposta.”

3.3.5 Assim sendo, a presente chamada de oportunidade será nomeada para os diversos planos da ferramenta em nuvem Google Workspace.

4. ORIENTAÇÕES GERAIS

4.1 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 às 17h:00min do 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 às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
5	Respostas à Impugnação Interposta	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento.
6	Avaliação e definição da proposta vencedora pela ETICE	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas.
7	Interposição de Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora.
8	Apresentação de Contrarrazões ao Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso.
9	Decisão definitiva da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.
10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.

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

(**) O prazo poderá ser alterado conforme disposto no item 5.4.

(***) Caso haja desistência expressa do Prazo Recursal (e conseqüente Contrarrazões), o Prazo para apresentação da Decisão Definitiva poderá ser reduzido, conforme o caso.

- 4.1.1 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).

4.2 SOBRE O ENVIO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS

- 4.2.1 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 **CRIOGRAFADA** utilizando o algoritmo de criptografia AES-256 (FIPS PUB 197).
- 4.2.2 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 4.1.
- 4.2.3 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.
- 4.2.3.1 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.
- 4.2.4 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 17h (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**
- 4.2.5 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.
- 4.2.6 A resposta da Etice será assinada digitalmente ou de outra forma por ela estabelecida.
- 4.2.7 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.

- 4.2.8 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.
- 4.2.9 Arquivos corruptos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, farão a proposta nula.
- 4.2.10 Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**
- 4.2.11 Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.
- 4.2.12 Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma da lei.
- 4.2.13 A Etice descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.

5 ESCLARECIMENTOS

- 5.1 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.
- 5.2 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados **até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**
- 5.3 O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br.**
- 5.4 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.
- 5.5 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 4.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.
- 5.6 **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.**

6 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Business Starter	LICENÇA	58.000
2	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Business Standard	LICENÇA	14.000
3	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Business Plus	LICENÇA	12.000
4	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Essentials	LICENÇA	86.000
5	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Standard	LICENÇA	58.000
6	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Plus	LICENÇA	12.000
7	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos, treinamento, Implantação, migração de Dados, Configuração, Parametrização e Ajustes.	UST	10.000

6.1 ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

- 6.1.1 A especificação detalhada dos itens 1 a 6 estão descritas no ANEXO A – DETALHAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DA CESSÃO DE DIREITO DE USO DOS SOFTWARES.
- 6.1.2 A especificação detalhada dos itens 7 estão descritas no Anexo B- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.

6.2 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 6.2.1 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.
- 6.2.2 Será de responsabilidade da CONTRATANTE o atendimento de 1º nível.
- 6.2.3 Os chamados de 2º e 3º níveis fora dos horários acima e em dias úteis deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão incorrem em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).
- 6.2.4 Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:

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

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

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.

- 6.2.5 A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
- 6.2.6 Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
- 6.2.7 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
-------	---	--

- 6.2.8 Caso seja necessário complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a resolução do chamado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será solicitada para fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.
- 6.2.9 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.
- 6.2.9.1 Em caso de atendimento presencial o SLA começa a ser contado a partir da chegada do técnico no local.
- 6.2.10 A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

6.3 DO PAGAMENTO

- 6.3.1 O pagamento será efetivado mensalmente mediante apresentação da fatura dos serviços efetivamente executados no período.
- 6.3.2 O gestor do contrato atestará a fatura após a verificação dos serviços relacionados.
- 6.3.3 Os preços inicialmente contratados serão reajustados após o período de um ano, contado da assinatura do contrato, utilizando-se, para tanto, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.
- 6.3.4 Os reajustes subsequentes ao primeiro serão efetuados quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre do último reajuste e do valor que passou a vigorar naquela oportunidade.
- 6.3.5 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento será calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 6.3.6 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 6.3.7 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.4 DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

- 6.4.1 Nos casos em que a demanda for cancelada pela Etice a execução do sistema deverá ser descontinuada.
- 6.4.2 A ETICE e seus clientes finais concordam em desinstalar o sistema contratado em até 30 (trinta) dias após a solicitação de cancelamento.
- 6.4.3 O pagamento do sistema cessará 30 (trinta) dias após a notificação da CONTRATADA desta solicitação.

7 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1 Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 12 (doze) 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.

8 DO MODELO DE PROPOSTA

8.1 O modelo de proposta encontra-se no Anexo F.

9 DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

9.1 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.

9.1.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

- 9.4 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.

10 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 10.1 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.
- 10.2 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.**
- 10.3 A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a licitante vencedora.
- 10.4 É **vedada** a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
- 10.5 Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.
- 10.6 Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

11 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1 **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.
- 11.2 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.
- 11.3 Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida a licitante**, ainda que se trate de originais.
- 11.4 **Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamanda de Oportunidade, excluir-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.**
- 11.5 Os representantes legais das Pré- Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

- 11.6 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.
- 11.7 **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.
- 11.8 Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para a presente Chamada de Oportunidade, já está renunciando, assim, expressamente ao direito de recurso e respectiva contrarrazões, concordando com o curso desta Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/ 2019 – ETICE
- 11.9 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 11.10 As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 11.11 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.
- 11.12 As Pré-Qualificadas deverão atender ao disposto no Código de Conduta, Ética e Integridade da ETICE, o qual encontra-se disponível no nosso sítio eletrônico para download.
- 11.13 O **foro** designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza, 18 de fevereiro de 2021.

Elaborado por:

Aprovo:

Álvaro Claudio Maia
Diretor de Tecnologia da Informação e
Inovação - ETICE

Raimundo Osman Lima
Presidente da ETICE (em exercício)

ANEXO A - DETALHAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DA CESSÃO DE DIREITO DE USO DOS SOFTWARES

1. Funcionalidades do software Google Workspace Business (itens 1 a 3) .

1.1 Serviços principais

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Gmail e Agenda	✓	✓	✓
Grupos e Caixas de entrada colaborativas	✓	✓	✓
Google Chat e salas de chat	✓	✓	✓
Armazenamento no Drive e Editores de arquivos Google	✓	✓	✓
Sites	✓	✓	✓
Videoconferência com o Meet	✓	✓	✓
Gerenciamento de diretórios	✓	✓	✓
Outros Serviços do Google: Blogger, YouTube e muito mais	✓	✓	✓
Cloud Search para pesquisa interna e assistência (apenas nos Serviços do Google)		✓	✓
Vault para e-discovery e governança da informação			✓

1.2 Uso e suporte

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Número de usuários	1 a 300	1 a 300	1 a 300
Armazenamento de e-mails, documentos e fotos por usuário	30 GB	2 TB	5 TB
Garantia de 99,9% de tempo de atividade	✓	✓	✓
Suporte por telefone 24 horas, 7 dias por	✓	✓	✓

semana			
--------	--	--	--

1.3 Opções de acesso de usuários

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Navegadores compatíveis	✓	✓	✓
Acesso em vários dispositivos (computadores, smartphones, tablets)	✓	✓	✓
Funciona sem Internet (acesso off-line)	✓	✓	✓
Microsoft Outlook	✓	✓	✓
Clientes de e-mail IMAP e POP	✓	✓	✓

1.4 Segurança e proteção de dados

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Verificação em duas etapas	✓	✓	✓
Gerenciamento de chaves de segurança para a verificação em duas etapas	✓	✓	✓
Conexões SSL aplicadas	✓	✓	✓
Central de alertas: notificações de possíveis problemas de segurança	✓	✓	✓
Colaboração com domínios externos confiáveis	✓	✓	✓
Monitoramento e controle de nível de senha	✓	✓	✓
Definir a duração da sessão para Serviços do Google			✓

1.5 Relatórios e registros de auditoria

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Tendências de uso de apps e usuários (muitos relatórios)	✓	✓	✓
Registros de auditoria da atividade do usuário e do administrador (muitos registros)	✓	✓	✓
Auditoria e relatórios avançados do Drive		✓	✓
Relatórios de participação do Google Meet			✓

1.6 Integração com apps de terceiros

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Logon único (SSO) com o Google como IdP	✓	✓	✓
Logon único (SSO) com um IdP de terceiros	✓	✓	✓
Catálogo com mais de 200 apps SAML pré-congurados	✓	✓	✓
Provisionamento automático de apps SAML (número máximo)	3	3	3
LDAP seguro: conecte apps e serviços baseados no LDAP			✓

1.7 Gerenciamento de dispositivos

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Gerenciamento fundamental de endpoints (vários recursos)	✓	✓	✓
Gerenciamento de apps Android			✓
Gerenciamento de endpoints avançado (vários recursos)			✓
Gerenciamento de endpoints empresariais (veja abaixo)			

Distribuição seletiva de apps para dispositivos móveis			✓
Registro de auditoria de dispositivos			✓
Relatório de dispositivos inativos da empresa			✓
Dispositivos Android da empresa			✓

1.8 Listas de endereços e e-mails

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Seu endereço de e-mail (você@suaempresa.com)	✓	✓	✓
Endereços adicionais por usuário (vendas@suaempresa.com)	✓	✓	✓
Endereços em vários domínios (você@empresa2.com)	✓	✓	✓
Listas de e-mails (controladas pelo administrador)	✓	✓	✓
Listas de e-mails (controladas pelo usuário)	✓	✓	✓

1.9 Uso e limites de e-mail

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Armazenamento de e-mail (compartilhado com documentos e fotos)	30 GB	2 TB	5 TB
Limite de tamanho dos anexos (envio)	25 MB		
Limite de tamanho dos anexos (entrada)	50 MB		
Destinatários por mensagem (campos "Para", "Cc" e "Cco" combinados)	2.000 (500 externos)		
Destinatários exclusivos por dia. Cada endereço exclusivo é contado uma vez	3.000 (2.000 externos, 500 externos para contas de teste)		

1.10 Compliance e segurança de e-mail

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Filtragem de lixo eletrônico e bloqueio de vírus	✓	✓	✓
Anúncios do Gmail desativados	✓	✓	✓
Filtragem personalizada e políticas de conteúdo	✓	✓	✓
Políticas de retenção de e-mail e chat	✓	✓	✓
Endereços IP permitidos	✓	✓	✓
Listas de bloqueios gerenciadas pelo usuário	✓	✓	✓
Rodapés de compliance obrigatórios	✓	✓	✓
Opção de desativar o Acesso IMAP/POP	✓	✓	✓
Vault para e-mail/e-discovery e arquivamento de mensagens instantâneas			✓

1.11 Opções avançadas de entrega de e-mail

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Endereços "pega-tudo"	✓	✓	✓
Opções de roteamento de e-mail para entrega dividida e dupla	✓	✓	✓
Gateway de entrada	✓	✓	✓
Gateway de saída (para todo o domínio)	✓	✓	✓
Servidor de redirecionamento de saída (para endereços "De:" alternativos)	✓	✓	✓
Receber de vários endereços POP	✓	✓	✓

1.12 Drive e Editores de arquivos Google on-line

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Drives compartilhados para equipes		✓	✓
Auditoria e relatórios avançados do Drive (registro de auditoria do Drive)		✓	✓
Permissões avançadas de compartilhamento do Drive		✓	✓
Gerenciar aprovações de documentos		✓	✓
Gerenciar metadados do Drive (rótulos e campos personalizados)		✓	✓
Ativar ou desativar a criação de arquivos do Documentos Google		✓	✓

1.13 Google Meet

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Número máximo de participantes por reunião	100	150	250
Reuniões seguras	✓	✓	✓
Apresentações e compartilhamento de tela	✓	✓	✓
Participantes externos	✓	✓	✓
Ligação (números dos EUA e internacionais)	✓	✓	✓
App Meet para Android e iOS	✓	✓	✓
Gravar reuniões e salvá-las no Drive		✓	✓
Levantar a mão		✓	✓
Enquetes		✓	✓
Perguntas e respostas		✓	✓
Monitorar a presença			✓

1.14 Grupos / Grupos para empresas

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Grupos de listas de e-mails	✓	✓	✓
Grupos para compartilhamento de conteúdo, convites da agenda	✓	✓	✓
Caixas de entrada colaborativas e moderação de mensagens	✓	✓	✓
Grupos gerenciados pelos usuários	✓	✓	✓
Grupos de configuração para uso dos administradores	✓	✓	✓
Grupos de público-alvo (opções de compartilhamento predefinidas)		✓	✓

1.15 Agenda

	Business Starter	Business Standard	Business Plus
Agendas do grupo	✓	✓	✓
Reserva de recursos (salas, edifícios, equipamentos)	✓	✓	✓
Adicionar videoconferências a eventos	✓	✓	✓
Sincronizar o Exchange e o Google Agenda	✓	✓	✓

2. Funcionalidades do software Google Workspace Enterprise (itens 4 a 6)

2.1 Serviços principais

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Gmail e Agenda		✓	✓
Grupos para empresas	*	✓	✓
Google Chat e salas de chat		✓	✓

Armazenamento no Drive e Editores de arquivos Google	✓	✓	✓
Sites	✓	✓	✓
Videoconferência com o Meet	✓	✓	✓
Gerenciamento de diretórios	✓	✓	✓
Outros Serviços do Google: Blogger, YouTube e muito mais	*	✓	✓
Vault para e-discovery e governança de informações	**	✓	✓
Cloud Search para pesquisa interna e assistência (em todos os serviços do Google)		✓	✓

*É necessário confirmar seu domínio

**O Vault está disponível para o Enterprise Essentials como um complemento pago .

2.2 Uso e suporte

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Número de usuários	Qualquer número	Qualquer número	Qualquer número
Armazenamento de e-mails, documentos e fotos por usuário	1 TB	O quanto você precisar*	
Garantia de 99,9% de tempo de atividade	✓	✓	✓
Suporte aprimorado	✓	✓	✓

*Exige cinco ou mais usuários

2.3 Opções de acesso de usuários

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Navegadores compatíveis	✓	✓	✓
Acesso em vários dispositivos (computadores,	✓	✓	✓

smartphones, tablets)			
Funciona sem Internet (acesso off-line)	✓	✓	✓
Microsoft Outlook	*	✓	✓
Clientes de e-mail IMAP e POP		✓	✓

*É necessário confirmar o domínio

2.4 Segurança e proteção de dados

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Verificação em duas etapas	*	✓	✓
Gerenciamento de chaves de segurança para a verificação em duas etapas	*	✓	✓
Conexões SSL aplicadas	✓	✓	✓
Central de alertas: notificações de possíveis problemas de segurança	✓	✓	✓
Colaboração com domínios externos conáveis		✓	✓
Monitoramento e controle de nível de senha	*	✓	✓
Prevenção contra perda de dados (DLP)		✓	✓
Acesso baseado no contexto (por exemplo, com base em identidade e políticas)		✓	✓
Cloud Identity Premium		**	**
Denir a duração da sessão para Serviços do Google		✓	✓
Escolher uma localização geográfica para seus dados			✓
Central de segurança: painel de segurança			✓
Central de segurança: ferramenta de investigação de segurança			✓

Central de segurança: página de integridade da segurança			✓
--	--	--	---

* Exige a verificação do seu domínio.

** Você não precisa comprar uma licença do Cloud Identity Premium separada.

2.5 Relatórios e registros de auditoria

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Tendências de uso de apps e usuários (muitos relatórios)	*	✓	✓
Registros de auditoria da atividade do usuário e do administrador (muitos registros)	*	✓	✓
Relatórios de participação do Google Meet	✓	✓	✓
Auditoria e relatórios avançados do Drive		✓	✓
Exportar relatórios para o BigQuery		✓	✓
Acessar registros de transparência da atividade do administrador			✓
Relatórios do Work Insights para usuários			✓

*É necessário confirmar o domínio

2.6 Integração com apps de terceiros

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Logon único (SSO) com o Google como IdP	*	✓	✓
Logon único (SSO) com um IdP de terceiros	*	✓	✓
Catálogo com mais de 200 apps SAML pré-configurados	*	✓	✓
Provisionamento automático de apps SAML (número máximo)	Ilimitado*	Ilimitado	Ilimitado
LDAP seguro: conecte apps e serviços baseados no LDAP		✓	✓
Gerenciar o acesso a apps protegidos por		✓	✓

senha			
-------	--	--	--

*É necessário confirmar o domínio

2.7 Gerenciamento de dispositivos

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Gerenciamento fundamental de endpoints (vários recursos)	*	✓	✓
Gerenciamento de endpoints avançado (vários recursos)		✓	✓
Gerenciamento corporativo de endpoints			
Distribuição seletiva de dispositivos móveis		✓	✓
Registro de auditoria de dispositivos		✓	✓
Relatório de dispositivos inativos da empresa		✓	✓
Dispositivos Android da empresa		✓	✓
Dispositivos iOS da empresa		✓	✓
Gerenciamento de dispositivos Windows		✓	✓
Proteção de dados do iOS		✓	✓
Exclusão de dispositivo remoto (Windows)		✓	✓
Certificados de dispositivos móveis		✓	✓
Regras de gerenciamento		✓	✓

*É necessário confirmar o domínio

2.8 Listas de endereços e e-mails

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Seu endereço de e-mail (você@suaempresa.com)		✓	✓
Endereços adicionais por usuário (vendas@suaempresa.com)		✓	✓

Endereços em vários domínios (você@empresa2.com)		✓	✓
Listas de e-mails (controladas pelo administrador)		✓	✓
Listas de e-mails (controladas pelo usuário)		✓	✓

2.9 Uso e limites de e-mail

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Armazenamento de e-mail (compartilhado com documentos e fotos)		Opções de armazenamento exíveis	
Limite de tamanho dos anexos (envio)		25 MB	
Limite de tamanho dos anexos (entrada)		50 MB	
Destinatários por mensagem (campos "Para", "Cc" e "Cco" combinados)		2.000 (500 externos)	
Destinatários exclusivos por dia. Cada endereço exclusivo é contado uma vez		3.000 (2.000 externos, 500 externos para contas de teste)	

2.10 Compliance e segurança de e-mail

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Filtragem de lixo eletrônico e bloqueio de vírus		✓	✓
Anúncios do Gmail desativados		✓	✓
Filtragem personalizada e políticas de conteúdo		✓	✓
Políticas de retenção de e-mail e chat		✓	✓
Endereços IP permitidos		✓	✓
Listas de bloqueios gerenciadas pelo usuário		✓	✓

Rodapés de compliance obrigatórios		✓	✓
Opção de desativar o Acesso IMAP/POP		✓	✓
Vault para e-mail/e-discovery e arquivamento de mensagens instantâneas		✓	✓
Prevenção contra perda de dados do Gmail (DLP);		✓	✓
Pesquisa de registros do Gmail no BigQuery		✓	✓
Criptografia S/MIME para e-mail			✓
Detecção de malware em anexos de e-mail (sandbox de segurança)			✓

2.11 Opções avançadas de entrega de e-mail

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Endereços "pega-tudo"		✓	✓
Opções de roteamento de e-mail para entrega dividida e dupla		✓	✓
Gateway de entrada		✓	✓
Gateway de saída (para todo o domínio)		✓	✓
Servidor de redirecionamento de saída (para endereços "De:" alternativos)		✓	✓
Receber de vários endereços POP		✓	✓

2.12 Drive e editores de arquivos Google on-line

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Drives compartilhados para equipes	✓	✓	✓
Auditoria e relatórios avançados do Drive (registro de auditoria do Drive)	✓	✓	✓

Permissões avançadas de compartilhamento do Drive	✓	✓	✓
Gerenciar aprovações de arquivos	✓	✓	✓
Gerenciar metadados do Drive (rótulos e campos personalizados)	✓	✓	✓
Ativar ou desativar a criação de Editores de arquivos Google	✓	✓	✓
Prevenção contra perda de dados do Drive (DLP)		✓	✓
Páginas conectadas			✓

2.13 Google Meet

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Número máximo de participantes por reunião	150	250	250
Reuniões seguras	✓	✓	✓
Apresentações e compartilhamento de tela	✓	✓	✓
Participantes externos	✓	✓	✓
Ligação (números dos EUA e internacionais)	✓	✓	✓
App Meet para Android e iOS	✓	✓	✓
Gravar reuniões e salvá-las no Drive	✓	✓	✓
Levantar a mão	✓	✓	✓
Transmissão ao vivo no domínio (máximo de pessoas assistindo)		10.000	100.000
Salas temáticas	✓	✓	✓
Cancelamento de ruído aprimorado			✓

Enquetes	✓	✓	✓
Perguntas e respostas	✓	✓	✓
Monitorar a presença	✓	✓	✓

2.14 Grupos / Grupos para empresas

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Grupos de listas de e-mails	✓	✓	✓
Grupos para compartilhamento de conteúdo, convites da agenda	*	✓	✓
Caixas de entrada colaborativas e moderação de mensagens	*	✓	✓
Grupos gerenciados pelos usuários	*	✓	✓
Grupos de configuração para uso dos administradores	*	✓	✓
Grupos de público-alvo (opções de compartilhamento predefinidas)	*	✓	✓
Grupos dinâmicos (gerenciar a associação automaticamente)		✓	✓

*É necessário confirmar seu domínio

2.15 Agenda

	Enterprise Essentials	Enterprise Standard	Enterprise Plus
Agendas do grupo		✓	✓
Reserva de recursos (salas, edifícios, equipamentos)		✓	✓
Adicionar videoconferências a eventos		✓	✓
Sincronizar o Exchange e o Google Agenda		✓	✓
Denir uma duração padrão para eventos		✓	✓
Liberar automaticamente salas de reunião não utilizadas		✓	✓

ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

1.1. Os itens 7 dos Lotes 1 e 2 têm como objetivo colocar serviços técnicos gerais para migração, implantação, desenho, desenvolvimento e sustentação de sistemas em ambientes de Nuvem, que não tenham sido contemplados em outra chamada de oportunidade, **no marketplace da Etice**. Como tal é esperado que vários clientes finais possam contratar tais serviços.

1.2 Os serviços descritos nesta especificação técnica representam a execução de atividades que podem ser projetos pontuais de cronograma bem definidos relacionados ao uso de recursos em nuvem e/ou sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem.

1.3. Tais serviços possuem atividades afins e os trabalhos serão associados a Perfis Técnicos, alocados de forma compartilhada e multidisciplinar de forma a permitir um melhor acompanhamento e controle da execução dos serviços.

1.4. Os serviços serão demandados por Unidade de Serviços Técnicos (USTs) em função de demandas dos clientes finais. O dimensionamento será por atividade com base na alocação temporal de recursos de diferentes perfis em um ou mais serviços relativos ao atendimento da demanda.

2. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

2.1 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	1,05

	e atividades similares.	
Alta	Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle (<i>dashboard</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do cliente final ou Etice, apoio na implantação de novos sistemas no cliente final ou Etice, e atividades similares.	1,10
Especialista	Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

Tabela A.2 - Definições de complexidade do serviço

3. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

4. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1. 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**.

4.2. 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.

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

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:

UST= (Esforço x 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 C para dimensionar o esforço;

5.5.2. Caso opte por não usar o fator médio a CONTRATADA deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO C – 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.

6.4. É vedado à CONTRATADA complementar os produtos do serviço interrompido após o cancelamento da demanda.

7. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

7.1. 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.

7.2 O Acordo de Nível de Serviço está especificado no **Anexo D**

ANEXO C - 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>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,25
2	Auxiliar Técnico II	<p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,50
3	Técnico I	<p>Do Técnico de TIC de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de, 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1
4	Técnico II	<p>Do Técnico de TIC de Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as</p>	1,5

		<p>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 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</p>	2,50

		<p>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 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, 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 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 Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as</p>	3,50

		<p>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 <i>Stricto Sensu</i>) 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 <i>Lato Sensu</i>) 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>	
--	--	---	--

2. 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%

3. 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.
- 3.1 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 D - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. Será de responsabilidade da Etice o atendimento de 1º nível.
2. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 17:00 horas (podendo ser modificado para 9:00 às 18:00, a critério da Administração).
3. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:
 - 3.1. **Severidade 1** ou **Alta**: Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso;
 - 3.2. **Severidade 2** ou **Média**: Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;
 - 3.3. **Severidade 3** ou **Baixa**: O Ambiente/Sistema está disponível, porém apresentando lentidão, erros que forçam o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.
4. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
 - 4.1. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
5. 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. Para chamados de alta severidade, abertos após as 17:00 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.
7. Para chamados de média e baixa severidade abertos após as 17:00 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.
8. 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.
9. 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.
10. As soluções de contorno adotadas deverão ser avaliadas pela Etice que poderá demandar para a CONTRATADA a elaboração e implementação de solução definitiva.
11. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

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
Implantação, Migração de Dados, Configuração, Parametrização e Ajustes.	Intermediário
Treinamentos	Intermediário
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 - Modelo de Proposta

- Tabela 1 – Serviço Recorrente Mensal

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	Quantidade (a)	Valor Unitário Mensal (b)	Valor Anual (c = 12 x a x b)
1	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Business Starter	Licença/ Mês	58.000		
2	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Business Standard	Licença/ Mês	14.000		
3	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Business Plus	Licença/ Mês	12.000		
4	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Essentials	Licença/ Mês	86.000		
5	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Standard	Licença/ Mês	58.000		
6	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Plus	Licença/ Mês	12.000		
Soma (d)					

(t1) Valor Total em R\$ (igual a “d”))

- Tabela 2 – Serviços Recorrentes Anuais

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	Quantidade (a)	Valor Unitário (b)	Valor Anual (c = a x b)
7	Serviços de Implantação, Migração de Dados, Configuração, Parametrização e Ajustes.	UST	10.000		
Soma (d)					

(t2) Valor Total em R\$ (igual a “d”)

Valor Total da proposta em R\$ (t1+t2)
