

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública N°. 0007/2021, aderente
ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem N° 001/2019 -
ETICE**

Outubro de 2021

1. OBJETO

Chamada de oportunidade para Serviços de Gestão Integrada de Estratégia, Portfólio, Programas, Projetos, Tarefas, Reuniões, Indicadores e Processos no modelo de Software como Serviço – SaaS, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, suporte técnico, administração, monitoramento e treinamento..

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 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.

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

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

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	<u>Até às 17h:00min</u> 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	<u>Até às 17h:00min</u> 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 classificação dos candidatos a proposta vencedora pela ETICE, com convocação do primeiro candidato classificado para apresentar	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de

	documentação de habilitação e características técnica da solução proposta	propostas
7	Prazo para responder a convocação para apresentar documentação 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 técnica	Até 05 (cinco) dias úteis após receber a documentação 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 5.4.

(***) Caso haja desistência expressa do Prazo Recursal (e consequente 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 consequentemente das Contrarrazões).

4.2 Sobre o envio da Proposta 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 **CRIFTOGRAFADA** 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 6.1.
- 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.nuvm@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 após encerrado o prazo de recebimento de propostas.
- 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 18h: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 6.1 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 solução tecnológica na modalidade Software como Serviço SaaS, para gestão integrada de estratégia, portfólio, programas, projetos, tarefas, reuniões e processos;	LICENÇA	250

2	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação, treinamento, migração, implantação e administração dos projetos.	UST	1.000
---	---	-----	-------

6.1 Especificação Detalhada:

- 6.1.1 ITEM 1 - Cessão de direito de uso de solução tecnológica na modalidade Software como Serviço SaaS, para gestão integrada de estratégia, portfólio, programas, projetos, tarefas, reuniões e processos
 - 6.1.1.1 A solução tecnológica na modalidade Software como Serviço SaaS, para gestão integrada de estratégia, portfólio, programas, projetos, tarefas, reuniões e processos disponibilizará licenças **por usuário ativo** para solução, no modelo SaaS.
 - 6.1.1.2 As licenças para a solução tecnológica deverão incluir:
 - 6.1.1.2.1 Manutenção periódica preventiva, atualização de versões de softwares e aplicação de patches;
 - 6.1.1.2.2 Correção de erros e reparo de defeitos identificados em componentes de software da solução, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e sistemas do CONTRATANTE, caso existam
 - 6.1.1.2.3 Disponibilização e configuração inicial da solução nos ambientes de produção em nuvem pública da pré-qualificada Contratada
 - 6.1.1.2.4 Serviço de implantação e parametrização da plataforma de apoio à gestão integrada de estratégia, processos, portfólio, programas, projetos, tarefas e reuniões, conforme item 6.2.
 - 6.1.1.3 Os seguintes requisitos devem ser satisfeitos pela solução tecnológica:
 - 6.1.1.3.1 **Requisitos de Arquitetura do Software**
 - 6.1.1.3.1.1 Deve atender a todas as funcionalidades descritas neste documento, de forma integrada, com interface e fluxo de informações, sob o mesmo licenciamento de usuários e com mesma base de usuários;
 - 6.1.1.3.1.2 Deve operar integralmente em ambiente *web*;
 - 6.1.1.3.1.3 Deve possibilitar a utilização de múltiplas organizações com total segregação de dados e informações em uma mesma instalação da solução e instância de banco de dados, mas com opção de administração descentralizada entre os órgãos/entidades;
 - 6.1.1.3.1.4 Deve possibilitar a distribuição de licenças de acesso de forma parametrizável por instância organizacional;
 - 6.1.1.3.2 **Requisitos de Segurança**
 - 6.1.1.3.2.1 Deve prover segurança e controle de acesso aos usuários por meio de perfis, respeitando a hierarquia dos órgãos/entidades e suas áreas com opções para definição de acessos por perfis pré-

definidos (sem limites de perfis), para cada uma das funcionalidades da solução com acesso autenticado mediante senha.

- 6.1.1.3.2.1.1 Os perfis serão definidos pelos órgãos/entidades, conforme suas necessidades.
- 6.1.1.3.2.2 Deve não possuir limites de cadastro de usuários, de clientes estratégicos, indicadores e projetos;
- 6.1.1.3.2.3 Deve permitir que gerentes de projetos e gestores de *portfólio* possam atribuir permissões especiais de exceção para usuários que, pelos seus perfis e áreas, não teriam acesso a determinadas funções e informações;
- 6.1.1.3.2.4 Deve possibilitar o controle de sessão dos usuários com expiração de sessão por inatividade e impossibilidade de reutilização de uma sessão;
- 6.1.1.3.2.5 Deve criar e recuperar por meio de consultas, trilha de auditoria sobre as principais ações do usuário, armazenando data, hora, minuto, nome do usuário, identificação da funcionalidade e ação realizada e detalhamento dos dados inseridos ou alterados;
- 6.1.1.3.2.6 Deve permitir o registro de *log* de acesso e de alteração de informações dos principais objetos do *software* com responsável;
- 6.1.1.3.3 **Requisitos de Parametrização**
- 6.1.1.3.3.1 Deve permitir a parametrização, pelo usuário administrador, dos níveis de acessos;
- 6.1.1.3.3.2 Deve permitir a elaboração de visões gerenciais ou operacionais personalizadas;
- 6.1.1.3.3.3 Deve permitir a parametrização de alarmes e comunicações automatizadas para eventos de comunicação com estabelecimento de responsáveis;
- 6.1.1.3.3.4 Deve disponibilizar tela por usuário onde poderão ter a visão integrada de seus *portfólios*, programas, projetos e atividades que estão sob sua responsabilidade.
- 6.1.1.3.4 **Requisitos de Documentação**
- 6.1.1.3.4.1 Deve apresentar documentação *on-line*, em português brasil, contendo:
 - 6.1.1.3.4.1.1 Manual de administração de configuração da solução;
 - 6.1.1.3.4.1.2 Manual de operação e suporte;
 - 6.1.1.3.4.1.3 Documentação dos requisitos mínimos e recomendados para uso da solução em nuvem;
- 6.1.1.3.5 **Requisitos de Usabilidade**
- 6.1.1.3.5.1 Deve exibir, em cada interface, a identificação da função do programa que está sendo executada no momento;
- 6.1.1.3.5.2 Deve permitir a impressão de relatórios, além da exportação para vários formatos como Excel, CSV e PDF;
- 6.1.1.3.5.3 Deve assegurar a padronização do layout, ou seja, o mesmo estilo de apresentação em todas as páginas;
- 6.1.1.3.5.4 Deve possuir *interface* e documentação técnica português Brasil;

- 6.1.1.3.5.5 Todas as funcionalidades deverão ser acessadas pela internet após a informação de um endereço inicial no *browser* internet Explorer 9 (ou superior), Mozilla Firefox 2.6 (ou superior) ou Google Chrome;
- 6.1.1.3.5.6 Deve possibilitar o envio de notificação automática por *e-mail* sobre tarefas atribuídas aos usuários, utilizando servidores de e-mail SMTP;
- 6.1.1.3.5.7 Deve possibilitar a apresentação de um painel do usuário indicando as suas principais pendências (tarefas a atualizar, tarefas a fazer e mensagens com *links* para rápido acesso a cada uma destas pendências);
- 6.1.1.3.5.8 Deve possibilitar a apresentação de uma agenda do usuário descrevendo os eventos que ele participará;
- 6.1.1.3.5.9 Deve apresentar interface relacionando todas as pendências para do usuário;
- 6.1.1.3.5.10 Deve permitir a construção de relatórios dinâmicos;
- 6.1.1.3.5.11 Deve permitir anexar (*upload*) e visualizar documentos (*download*) relacionados aos componentes da solução.
- 6.1.1.3.6 **Requisitos funcionais da Gestão Estratégia**
- 6.1.1.3.6.1 Deve possibilitar a elaboração do Mapa Estratégico do órgão/entidade, missão, visão, matriz Swot, sendo possível seu desdobramento por áreas da instituição;
- 6.1.1.3.6.2 Deve permitir a sinalização dos mapas estratégicos com cores ou símbolos indicadores de desempenho (exemplo: Verde, Amarelo e Vermelho). Esta sinalização poderá ser determinada pelo desempenho dos indicadores que compõem o objetivo ou das iniciativas associadas;
- 6.1.1.3.6.3 Deve possibilitar a visualização alternativa do mapa estratégico de forma hierárquica dos seus componentes;
- 6.1.1.3.6.4 Deve permitir a apresentação por meio de gráficos de acompanhamento para comparar as metas com as realizações para cada indicador;
- 6.1.1.3.6.5 Deve possuir *drill-down* (filtro/pesquisa) de informações desde o Mapa estratégico até o menor nível de dados de composição de fórmulas dos indicadores, bem como até os projetos/tarefas associados ao objetivo;
- 6.1.1.3.6.6 Deve permitir a geração de relatório de gestão para acompanhamento da estratégia contendo o desempenho dos objetivos estratégicos, indicadores e projetos;
- 6.1.1.3.6.7 Deve disponibilizar interface para manipulação de cronogramas, com recursos de arrastar e soltar
- 6.1.1.3.6.8 Deve permitir especificar as faixas de tolerância do desempenho da meta por indicador;
- 6.1.1.3.6.9 Deve disponibilizar relatórios com o desempenho de indicadores;
- 6.1.1.3.6.10 Deve permitir a definição e associação de planos de ações a indicadores e objetivos estratégicos com tarefas a serem

- executadas pelos participantes da estratégia e visualização de carga de tarefas no tempo por meio de gráficos de Gantt;
- 6.1.1.3.6.11 Deve permitir criar planejamentos com diferentes metodologias como, okr e BSC.
 - 6.1.1.3.6.12 Deve permitir salvar filtros e compartilhar com outros usuários
 - 6.1.1.3.7 **Requisitos funcionais da Gestão de Portfólios, Programas e Projetos**
 - 6.1.1.3.7.1 Deve permitir cadastro de *skills* (habilidades) no perfil de cada usuário visando otimizar sua alocação em projetos;
 - 6.1.1.3.7.2 Deve permitir a escolha dos membros de um projeto baseada nas informações das *skills* (habilidades) do perfil do usuário;
 - 6.1.1.3.7.3 Deve disponibilizar relatório com projetos e status nos quais o usuário possui acesso;
 - 6.1.1.3.7.4 Deve possibilitar vincular projetos aos objetivos e metas do planejamento. Os gestores de cada projeto devem ser independentes dos gestores do planejamento.
 - 6.1.1.3.7.5 Deve apresentar uma lista hierárquica de projetos separados por área com opções de filtros, exportação para Excel e *links* para visualização de detalhes de cada projeto;
 - 6.1.1.3.7.6 Deve apresentar painel de projeto, possibilitando a visualização de seu *status* de desempenho atual com informações sobre eventuais atrasos e pendências;
 - 6.1.1.3.7.7 Deve possibilitar visualizar e editar cronograma dos projetos com registro de tarefas (sem limite no número de tarefas) com duração, início, término, indicação de marcos, *links de dependência*, *definição de linha de base*, permitir visualizar o gráfico de Gantt do projeto com destaque para o possibilitando ainda a alocação de recursos, a definição de alertas para Tarefas atrasadas, a associação de tarefas tanto a um responsável quanto a uma equipe;
 - 6.1.1.3.7.8 Deve possibilitar a gestão da EAP (Estrutura Analítica do Projeto) de forma gráfica e hierárquica, e sua exportação como imagem. A EAP deverá ser integrada ao cronograma do projeto. Possibilitar a criação de tarefas a partir da EAP.
 - 6.1.1.3.7.9 Deve possibilitar a gestão de tarefas que não estejam vinculadas a projetos;
 - 6.1.1.3.7.10 Deve possibilitar a geração de relatório de entregas consolidadas dos projetos, identificando a qual projeto pertence, data prevista, data de realização e responsável;
 - 6.1.1.3.7.11 Deve possibilitar a geração de relatório de tarefas contendo o responsável associado, previsão de conclusão, data de conclusão, criticidade, atraso, trabalho previsto, trabalho realizado com opções de ocultar/mostrar campos desejados, filtro, agrupamento e exportação para formato planilha;
 - 6.1.1.3.7.12 Deve possibilitar a gestão de riscos com o registro de responsabilidade pelo risco, e plano de ação de mitigação com tarefas, prazos e responsabilidades.

- 6.1.1.3.7.13 Deve permitir a gestão dos recursos/pessoas alocados aos projetos, considerando o cronograma;
- 6.1.1.3.7.14 Deve disponibilizar relatório para verificação das tarefas de cada recurso com a quantidade de horas previstas e realizadas;
- 6.1.1.3.7.15 Deve permitir o registro de contratos relacionados a programas ou projetos. Aos contratos poderão ser registrados documentos anexos;
- 6.1.1.3.7.16 Deve permitir a gestão de horas gastas por recursos, projetos e atividades;
- 6.1.1.3.7.17 Deve gerar informação para a gestão de projetos mostrando informações de desempenho
- 6.1.1.3.7.18 Deve permitir a criação de tags para classificar projetos e tarefas
- 6.1.1.3.8 **Requisitos da Gestão Ágil de Projetos**
- 6.1.1.3.8.1 Deve permitir a criação de sprints, bem como a alocação de tarefas às sprints.
- 6.1.1.3.8.2 Deve permitir registrar reuniões eventuais e recorrentes de planejamento, acompanhamento de projetos e gerenciais.
- 6.1.1.3.8.3 Deve disponibilizar quadro de tarefas organizadas por status e cores, opções de movimentação utilizando recursos de arrastar e soltar. Ao terminar uma tarefa no quadro, o status da tarefa é atualizado, assim como o projeto ágil no qual a sprint está vinculada;
- 6.1.1.3.8.4 Deve permitir o desdobramento das entregas em tarefas menores, possibilitando que estas tarefas sejam disponibilizadas no quadro de tarefas. A execução das tarefas determina o “%” de execução das entregas nos quais elas estejam associadas;
- 6.1.1.3.8.5 Deve possibilitar gerar relatório para gestão e acompanhamento das sprints.
- 6.1.1.3.8.6 Deve possibilitar a inclusão de novos itens do *backlog* na sprint;
- 6.1.1.3.8.7 Deve possibilitar informações sobre o desempenho dos membros;
- 6.1.1.3.8.8 Deve permitir registro de tempo nas tarefas
- 6.1.1.3.8.9 Deve permitir avaliação de desempenho dos colaboradores
- 6.1.1.3.8.10 Deve possuir dashboard do gestor para acompanhamento da equipe
- 6.1.1.3.9 **Requisitos do Gerenciamento de Riscos Corporativos**
- 6.1.1.3.9.1 Deve possibilitar a realização de reuniões para tratamento de riscos corporativos onde os riscos tratados são previamente escolhidos na montagem da pauta com registro de deliberações, definição de tarefas no ato da reunião, confirmação dos participantes, anexação de documentos da reunião e envio da ata aos participantes, sejam eles usuários ou não (convidados externos).
- 6.1.1.3.10 **Reuniões Corporativas**
- 6.1.1.3.10.1 Deve disponibilizar um registro de reunião contemplando os seguintes campos (Título da Reunião, Início e Término, Responsável pela reunião;

- 6.1.1.3.10.2 Deve disponibilizar um planejamento da pauta de reunião segmentado por tópicos com a vinculação às temáticas conforme necessidade da reunião;
- 6.1.1.3.10.3 Deve disponibilizar a funcionalidade de convite aos participantes da reunião que podem ou não ser usuários da solução, além da possibilidade de inclusão de grupos pré cadastrados de usuários;
- 6.1.1.3.10.4 Deve contemplar a funcionalidade de anotações sobre deliberações realizadas ao longo da reunião;
- 6.1.1.3.10.5 Deve contemplar a funcionalidade de registro das tarefas resultantes da reunião com responsável, data de término e anotações;
- 6.1.1.3.10.6 Deve permitir que as tarefas criadas nas reuniões sejam inseridas automaticamente na lista de tarefas pendentes do usuário responsável;
- 6.1.1.3.10.7 Deve apresentar de forma nativa o resumo da reunião enviado por *e-mail* aos convidados com: assuntos tratados, deliberações e/ou tarefas definidas na reunião, além dos anexos incluídos;
- 6.1.1.3.10.8 Deve contemplar a funcionalidade de *upload* e *download* de documentos relacionados a reunião realizada;
- 6.1.1.3.10.9 Deve permitir a visualização da agenda com as reuniões que possuem vínculo com o usuário;
- 6.1.1.3.10.10 Deve possibilitar o registro de convidados da reunião com envio de pauta por e-mail, sendo este convidado interno (usuário da solução) ou usuários externos (não são usuários da solução). Ao registrar o *e-mail* de um convidado, permitir que seu cadastrado seja complementado com seu nome e instituição.
- 6.1.1.3.10.11 Deve possibilitar o registro da confirmação dos participantes no ato da realização das reuniões da estratégia;
- 6.1.1.3.10.12 Deve possibilitar a geração automática da ata da reunião e encaminhamento aos participantes como anexo por *e-mail*, tanto para os usuários, quanto para os convidados externos.
- 6.1.1.3.11 **Processos**
- 6.1.1.3.11.1 Deve permitir criar fluxos de processos para controlar projetos e tarefas por etapas.
- 6.1.1.3.11.2 Deve permitir abertura de chamados/solicitações.
- 6.1.1.3.11.3 Deve possibilitar a gestão do fluxo dos processos com a visão kanban.
- 6.1.2 ITEM 2 - Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação, treinamento, migração, implantação e administração dos projetos.
- 6.1.2.1 A especificação detalhada do item 2 está descrita no Anexo A.

6.2 DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 6.2.1 Antes do início da implantação, deverá ser realizada reunião para alinhamento de expectativas entre as equipes técnicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE. Nessa oportunidade, a CONTRATADA deverá apresentar proposta de plano e cronograma para realização dos serviços de instalação, configuração, migração das informações existentes e testes da solução. O plano apresentado deverá ser aprovado pela CONTRATANTE. A implantação somente poderá ser iniciada depois de finalizada a liberação das subscrições do software à CONTRATANTE.
- 6.2.2 A CONTRATANTE constituirá equipe técnica para o acompanhamento dos serviços. Essa equipe será responsável pela avaliação do planejamento e aprovação da implantação.
- 6.2.3 O serviço engloba a configuração e treinamento de todos os módulos da solução, as configurações requeridas nos ambientes computacionais em nuvem pública de desenvolvimento e produção, a migração das informações existentes e a atividade de testes necessária para garantir o seu pleno funcionamento. Inclui também, se necessário, a instalação dos sistemas de software básicos (sistema operacional, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, etc.) e demais sistemas de software necessários ao funcionamento da solução contratada.
- 6.2.4 A solução será considerada integralmente implantada quando atender a todos os requisitos descritos neste termo.

6.3 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 6.3.1 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.
- 6.3.2 Será de responsabilidade da CONTRATANTE o atendimento de 1º nível.
- 6.3.3 A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º nível, de maneira remota, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas.
 - 6.3.3.1 Os chamados de 2º e 3º níveis fora dos horários acima e em dias não úteis deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão podem incorrer em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).
- 6.3.4 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 forçam o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.

- 6.3.5 A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
- 6.3.6 Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
- 6.3.7 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	Descrição	Prazo máximo para início do atendimento remoto	Prazo máximo para a solução remota	Prazo máximo para início do Atendimento Presencial	Prazo máximo de Solução
1 - Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema.	Até 2 horas	Até 8 horas	Até 12 horas após abertura do chamado remoto	Até 24 horas após abertura do chamado remoto
2 - Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização da solução: ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade.	Até 4 horas	Até 16 horas	Até 48 horas após abertura do chamado remoto	Até 72 horas após abertura do chamado remoto
3 - Média	Impacto de baixa Significância relacionado à utilização da solução. Não há ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade, sendo contornável por solução paliativa sem	Até 6 horas	Até 24 horas	Até 72 horas após abertura do chamado remoto	Até 96 horas após abertura do chamado remoto

	grandes esforços ou retrabalho.				
--	------------------------------------	--	--	--	--

- 6.3.8 Caso seja necessário o 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.
- 6.3.9 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.
- 6.3.10 **A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.**

6.4 DO PAGAMENTO

- 6.4.1 O pagamento será efetivado mensalmente mediante apresentação da fatura dos serviços efetivamente executados no período (“**por demanda**”).
- 6.4.2 O gestor do contrato atestará a fatura após a verificação dos serviços relacionados.
- 6.4.3 Os preços inicialmente contratados serão reajustados após o período de um ano, contado da assinatura contratual, utilizando-se, para tanto, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.
- 6.4.4 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.
- 6.4.5 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.
- 6.4.6 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.
- 6.4.7 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.

6.5 DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

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

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

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 conluiada**”: 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, conluiadas, 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, conluiadas 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 à licitante vencedora.
- 10.4 É **vedada** a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
- 10.4.1 Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.
- 10.4.2 Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

11 DA HABILITAÇÃO TÉCNICA E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

11.1 Em razão da complexidade da presente chamada de oportunidade, serão necessárias as comprovações adicionais, relativas às Características Técnicas da solução a ser empregada, em conformidade ao disposto nos itens 13.2 e 13.6 do Edital de Pré qualificação 0001/2019 –ETICE, os quais dispõe:

*“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)*

11.2 As características técnicas da solução devem ser comprovadas por uma **descrição detalhada das características técnicas dos componentes do item 1, incluindo marca e modelo (ou versão) do sistema proposto**, que possibilite uma completa avaliação do mesmo. A Pré Qualificada deverá fornecer uma **matriz ponto a ponto** comprovando as exigências expressas neste documento, com a indicação da página do datasheet, manuais, certificação dos equipamentos e serviços que serão ofertados. A matriz de características técnicas é de preenchimento obrigatório pela Pré Qualificada.

11.3 O preenchimento da matriz de características técnicas deverá ser realizado baseado em documentos cuja origem seja exclusivamente do fabricante da solução, como catálogos, ou manuais, ou ficha de especificação técnica, ou informações obtidas em sites oficiais do fabricante através da Internet, indicando as respectivas URL (Uniform Resource Locator). Declarações do fabricante ou da Pré Qualificada só serão aceitas em casos que seja claro a impossibilidade de usar outro tipo de comprovação. As comprovações devem ser claras, com indicação de página. Serão aceitos documentos em português ou inglês para comprovações técnicas. A não comprovação de alguma característica exigida levará a desclassificação da proposta.

11.4 A Pré Qualificada deverá incluir na documentação as comprovações das especificações técnicas como folder, manuais, catálogos e demais documentos que julgue necessários.

12 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 **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.

- 12.2 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.
- 12.3 Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida a licitante**, ainda que se trate de originais.
- 12.4 Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada 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.
- 12.5 Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 12.6 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.
- 12.7 **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.
- 12.8 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 respectivas 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.
- 12.9 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 12.10 As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 12.11 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.**
- 12.12 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.
- 12.13 O **foro** designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

ROL DE ANEXOS:

ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

ANEXO B - CATALOGO DE SERVIÇOS DE NUVEM;

ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS;

ANEXO D – MODELO DE PROPOSTA.

ANEXO A

CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

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	Assistência Técnica Presencial. 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 B.1 - 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 B) 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. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1. 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.
- 4.2. A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível.
- 4.3. Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.
- 4.4. 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.

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

4.5.1. 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.

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

4.5.3. 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.

5. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1. 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.

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

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

ANEXO B

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE NUVEM

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 pela CONTRATANTE que o serviço apresenta para uma determinada atividade uma complexidade diferente da listada.

SERVIÇO	COMPLEXIDADE
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	Baixo

tarefas e mudanças.	
Suporte funcional a plataforma de apoio à gestão integrada de estratégia, portfólio, programas, projetos, tarefas, reuniões e processos	Baixo
Apresentação de workshops/transferência de conhecimento para detalhamento de entregáveis	Baixo
Treinamento*	Baixo
Desenvolvimento, monitoramento e sustentação de software	Intermediário
Implantação, parametrização, acompanhamento,	Intermediário
Migração de dados da base atual de projetos, atividades, tarefas e indicadores,	Alta

Observação *:

- Os treinamentos deverão ser definidos em reunião **previamente ao seu início** entre CONTRATADA e CONTRATANTE com no mínimo:
 - Escopo do Treinamento (Ementa do treinamento);
 - Número de Horas;
 - Número de colaboradores a serem treinados;
 - Modelo do treinamento (presencial, remoto ou misto);
 - Curriculum e capacidade técnica do(s) instrutor(es).
- No caso de treinamentos presencial a Contratada deverá providenciar sala (local) e os equipamentos (infraestrutura) necessários à realização dos treinamentos, a exemplo de projetor, mesas, cadeiras e computadores com acesso à Internet, para os treinamentos que ocorrerem em Fortaleza – CE, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, conforme estipulado pela Contratante, ou, se for melhor para a contratante, os treinamentos serão prestados nas dependências da CONTRATANTE. Os eventos de treinamento devem ser solicitados com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, salvo entendimento diverso entre as partes.
- Ao final de cada turma, a CONTRATADA deverá entregar certificado de participação a cada servidor treinado que tenha atingido no mínimo 80% de frequência.
- Os treinamentos serão dados como concluídos após a avaliação dos participantes. Os técnicos treinados preencherão a Planilha de Avaliação de Treinamento (Anexo “A”), devendo ser obtida pontuação média superior a 7,0 (sete), caso contrário a CONTRATANTE poderá solicitar a realização de novo treinamento, com a reformulação que achar necessária, sem ônus para a CONTRATANTE.

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

		<p>inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível 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>	
4	Técnico II	<p>Do Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>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>	1,5

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

		processo objeto da atividade.	
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, 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 serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p>Ou,</p>	3,50

	<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>	
--	---	--

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: $\text{Número de horas alocadas} = (\text{Número de UST_mês} / (1,368 * \text{COMPLEXIDADE}))$. 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 – Modelo de Proposta

Tabela 1–Cessão de direito de Uso de Software para Nuvem

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	QTD (a)	Valor Unitário Mensal (b)	Valor Anual (c = 12 x a x b)
1	Cessão de direito de uso de solução tecnológica na modalidade Software como Serviço SaaS, para gestão integrada de estratégia, portfólio, programas, projetos, tarefas, reuniões e processos;	LICENÇA	250		
Soma (d)					

(t1) Valor Total em R\$ (igual a “d”)

- Tabela 2 –Serviços Diversos

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	QTD Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Anual (c = a x b)
2	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação, treinamento, migração, implantação e administração dos projetos.	UST	1.000		
Soma (d)					

(t2) Valor Total em R\$ (igual a “d”)

Valor Total da Proposta (t1+t2)
