



**Chamada de Oportunidade de Central de Serviços em Nuvem Pública Nº.
010/2021, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em
Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

Dezembro de 2021



1 OBJETO

Chamada de oportunidade para prestação de serviços compreendendo o provimento de recursos em nuvem (subscrição de licenças de softwares), incluindo serviços técnicos avançados de configuração, parametrização, implantação, gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial e administração dos projetos, para soluções nas plataformas SALESFOCE e soluções interligadas.

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.

Para alcançar os objetivos estratégicos definidos para o Estado e para cada Secretaria ou órgão, como ente do Estado, é necessário que haja o incremento de soluções que permitam conhecer melhor o cidadão e os usuários de cada serviço, engajar essa pessoa nos processos do estado, ofertar soluções automatizadas para prestação de serviços e atendimento das necessidades, executar gestão de campanhas, análise de resultados, transformar a relação entre os entes do estados, entre os entes do estado e os usuários de serviços e, principalmente, entre o estado e o cidadão. Uma visão é criar a “jornada do cidadão”, nas suas diversas relações com o estado, numa visão integrada e com informações compiladas das demandas, atendimentos e outras informações.

Para tanto, a ETICE buscou conhecer as soluções da SALESFORCE, entendendo que podem contribuir de forma estratégica e robusta para a evolução do Estado do Ceará, dentro do processo de transformação digital.

As plataformas compreendem as seguintes soluções:

- CRM – plataforma para gestão da relação interna entre entes do estado e entre o estado, por meio dos vários entes e o cidadão;



- Marketing – plataforma para criação e gerenciamento de campanhas, com foco nos objetivos específicos de cada unidade do estado;
- Integração – plataforma para integração de componentes da solução e entre a solução e outras soluções do estado;
- E-Commerce – plataforma para relação
- Informações gerenciais
- Inteligência analítica
- Processos especializados, como saúde, educação, finanças, etc).

Essas plataformas, de forma integrada ou isoladamente, oferecem soluções como:

- Relacionamento com o cidadão;
- Atendimento de demandas;
- Criação, disparo e gestão completa de campanhas;
- Comunicação integrada (whatsapp, chatBot, e-mail, SMS, etc);
- Disparo de mensagens integrado;
- Gerenciamento do serviço;
- Gestão do perfil do cidadão;
- Campanhas de engajamento do cidadão;
- Personalização;
- Portais e atendimentos multicanais;
- Decisões em tempo real;
- Integração com outros aplicativos;
- Análises automatizadas e assertivas;
- Dashboards gerenciais;
- Monitoração de redes sociais;
- Integração com dispositivos IoT

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 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.

3.2. A 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 dos recursos em nuvem do CSP SALESFORCE:

3.3.1. Considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização soluções de CRM;

3.3.2. Considerando a grande oportunidade de oferta de uma plataforma para a transformação da “jornada do cidadão”

3.3.3. Considerando a necessidade de incluir no marketplace da ETICE um conjunto de soluções que visem o relacionamento com o cidadão, a gestão na prestação de serviços, o engajamento e a comunicação estruturada com o cidadão, baseados em tecnologia SALESFORCE, haja vista a diversidade de tecnologias (softwares, aplicativos e plataformas) que são empregadas nas instituições, cada uma com suas particularidades.

3.3.4. Considerando que a SALSFORCE pertence ao quadrante “líderes” do quadrante mágico do Gartner em CRM e outras plataformas.

3.3.5. 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.” 3.4.

Assim sendo, a presente chamada de oportunidade será nomeada para os recursos em nuvem do CSP SALESFORCE para criação do catálogo de produtos disponíveis no marketplace com a adição de solução do CSP SALESFORCE.



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 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.</u>
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 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.</u>
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/prequalificacao-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 **CRIPTOGRAFADA** utilizando o algoritmo de criptografia AES256 (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 email: 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 recusada 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 36 (trinta e seis) 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	Provimento de recursos em nuvem - Subscrição, por item individual, de produtos de software, incluindo suporte técnico e garantia de atualização de versão por 12 (doze) meses.	UBS – Unidade básica de subscrição	115.000.000



2	Treinamento na modalidade hands on – turma de até 20 alunos – 20 horas	Turma	100
3	Serviços de implantação, customização, parametrização gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos, treinamento, Implantação, migração de Dados, Configuração, Parametrização e Ajustes.	UST	70.000

6.1 ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

- 6.1.1 As especificações detalhadas do item 1 estão descritas no ANEXO A – DETALHAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DA CESSÃO DE DIREITO DE USO DOS SOFTWARES
- 6.1.2 A especificação detalhada dos itens 2 e 3 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 estabelecidos 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 forçam 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, sendo os prazos 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 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 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 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.**
- 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, 15 de dezembro de 2021.

Elaborado por:

Marcos Antônio Marinho Russo
Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

Aprovo:

José Lassance de Castro
Presidente da ETICE



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

ITEM 1 – PROVIMENTO DE RECURSOS DE NUVEM – SUBSCRIÇÃO PLATAFORMA SALESFORCE

O provimento de recursos em nuvem será executado utilizando a métrica Unidade Básica de Subscrição SALESFORCE. 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 pesos presentes nas Tabela 1 do Anexo A para a complexidade dos recursos em nuvem.

Item	Família de Produtos	Grupo	Categoria	Produtos	Consumo de UBSS	Métrica	Descrição básica
1	Core	Analytics	Tableau CRM	Einstein Discovery in Tableau	2.100,0000	Usuário	Componentes analíticos para uso da Plataforma Core. Requer a implementação do Core.
2	Core	Analytics	Tableau CRM	Tableau CRM Industry	12.600,0000	Usuário	
3	Core	Analytics	Tableau CRM	Tableau CRM for Community Logins	840,0000	Usuário	
4	Core	Analytics	Tableau CRM	Tableau CRM for Community Members	2.100,0000	Usuário	
5	Commerce Portal	Success Plans	B2B	Site Readiness Assessment - B2B Commerce - Growth	113.410,0000	Pacote de serviço para garantir a qualidade da implementação do portal	Componentes para módulo de Portal Transacional e não Transacional



6	Commerce Portal	Success Plans	B2B	Site Readiness Assessment - B2B Commerce - Plus	226.820,0000	Pacote de servico para garantir a qualidade da implementacao do portal	
7	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2B - Commerce - Add-ons	Additional Storefront - B2B Commerce	336.000,0000	instancia adicional	
8	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2B - Commerce - Add-ons	B2B Commerce - Additional 1,000 Products	16.800,0000	Pacote de Consumo	
9	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2B - Commerce - Add-ons	B2B Commerce External Logins	336,0000	Usuario	
10	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2B - Commerce - Add-ons	B2B Commerce External Users	840,0000	Usuario	
11	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2B - Commerce - Add-ons	B2B Commerce Internal Users	8.400,0000	Usuario	
12	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2B - Commerce - Add-ons	B2B Commerce Orders - Growth	42,0000	Quantidades de Pedidos	
13	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2B - Commerce - Add-ons	B2B Commerce Orders - Plus	56,0000	Quantidades de Pedidos	



14	Commerce Portal	Success Plans	B2C	Site Readiness Assessment - B2C Commerce - Growth	113.410,0000	Pacote de servico para garantir a qualidade da implementacao do portal	
15	Commerce Portal	Success Plans	B2C	Site Readiness Assessment - B2C Commerce - Plus	226.820,0000	Pacote de servico para garantir a qualidade da implementacao do portal	
16	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce	B2C Commerce - Plus - PPO	100,0000	Quantidades de Pedidos	
17	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce	Commerce Portal - Members	168,0000	Usuário	
18	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce	Commerce Portal - Logins	84,0000	Usuário	
19	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce - Add-ons	B2C Commerce - Additional Production Realm	1.680.000,00	Unidade Adicional	
20	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce - Add-ons	B2C Commerce - On Demand Sandbox Credits (50K)	3.500,0000	Pacote de Consumo	



21	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce - Add-ons	B2C Commerce - Sandbox (price per month)	3.500,0000	Pacote de Consumo	
22	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce - Add-ons	Omnichannel Inventory - Additional Locations (100)	672.000,0000	Unidade Adicional	
23	Commerce Portal	Commerce Cloud	Order Management	B2C Commerce - Additional Production Instance	840.000,0000	Unidade Adicional	
24	Commerce Portal	Commerce Cloud	Order Management	B2C Commerce - Additional Test Instance	420.000,0000	Unidade Adicional	
25	Commerce Portal	Commerce Cloud	Order Management	Order Management - Additional Business Users	8.400,0000	Usuário	
26	Commerce Portal	Commerce Cloud	Order Management	Order Management - Business Users	8.400,0000	Usuário	
27	Commerce Portal	Commerce Cloud	Order Management	Order Management - Growth - Orders (1,000)	3.500,0000	Usuário	
28	Commerce Portal	Commerce Cloud	B2C Commerce	B2B2C Commerce - PPO (1,000)	14.000,0000	Quantidades de Pedidos	Componentes para módulo de Portal



							Transaciona l e não Transaciona l
29	Core	Platform	Feedbac k Manage ment	Force.com - (Administrator) - Cross Product	6.300,0000	Usuário	Funcionalid ades adicio nais para potencializa r o uso da Plataforma Core
30	Core	Platform	Packages	Heroku Package	336.000,0000	Pacote de Consumo	
31	Core	Platform	Integrati on Services	Additional API Calls - 10,000 per day (price is per org)	2.100,0000	Pacote de Consumo	
32	Core	Platform	Integrati on Services	Change Data Capture	420.000,0000	Pacote de Consumo	
33	Core	Platform	Integrati on Services	High Volume Platform Events	42.000,0000	Pacote de Consumo	
34	Core	Platform	Identity	Identity Connect	84,0000	Usuário	
35	Core	Platform	Identity	Identity for Employees	420,0000	Usuário	
36	Core	Platform	Identity	Salesforce Customer Identity (1,000,000 Unique Users/mont h)	1.680.000,00 00	Pacote de Consumo	
37	Core	Platform	Identity	Salesforce Customer Identity (25,000 Unique	168.000,0000	Pacote de Consumo	



				Users/mont h)			
38	Core	Platform	Identity	Salesforce Customer Identity (250,000 Unique Users/month)	840.000,0000	Pacote de Consumo	
39	Core	Platform	Identity	Salesforce Connect (price is per connection)	336.000,0000	Por Conexão	
40	Core	Platform	Lightning Platform	Einstein Next Best Action Additional Requests	4.200,0000	Pacote de Consumo	
41	Core	Platform	Lightning Platform	Einstein Vision and Language (1 Million Predictions/Month)	336.000,0000	Pacote de Consumo	
42	Core	Platform	Lightning Platform	External Apps	6.300,0000	Usuário	
43	Core	Platform	Feedback Management - Growth	Lightning Console	2.100,0000	Usuário	
44	Core	Platform	Lightning Platform	Survey Response Pack (1,000)	4.200,0000	Pacote de Consumo	



45	Core	Platform	Lightning Platform	Workplace Command Center	420,0000	Usuário	
46	Core	Platform	Lightning Platform	Lightning Platform (Administrator)	6.300,0000	Usuário	
47	Core	Platform	Mobile App Security	Mobile Publisher	420,0000	Usuário	
48	Core	Platform	Platform Add-ons	Additional 20 Objects for Customer Community	168,0000	Pacote de Consumo	
49	Core	Platform	Platform Add-ons	Additional 20 Objects for Partner Community	420,0000	Pacote de Consumo	
50	Core	Platform	Platform Add-ons	Additional 20 Objects for Partner Relationship Management	5.040,0000	Pacote de Consumo	
51	Core	Platform	Platform Add-ons	Lightning Platform Object Pack	6.300,0000	Pacote de Consumo	
52	Core	Platform	Platform Add-ons	Privacy Center	15% Net AOV	Percentual sobre o Valor da instancia	
53	Core	Platform	Platform Add-ons	Salesforce Mobile App - Plus	2.100,0000	Usuário	
54	Core	Platform	Platform Data	Sandbox	30% Net Price	Percentual sobre o	



						Valor da instancia	
55	Core	Platform	Storage	Big Objects (50M)	84.000,0000	Pacote de Consumo	
56	Core	Platform	Storage	Data Storage	84.000,0000	Pacote de Consumo	
57	Core	Platform	Storage	File Storage	25.200,0000	Pacote de Consumo	
58	Core	Platform	Shield	Cache-Only Keys for Platform Encryption	336.000,0000	Pacote de Consumo	Funcionalidades para gestão de segurança adicional
59	Core	Platform	Shield	Salesforce Shield FULL or Components	30% Net Price	Percentual sobre o Valor da instancia	
60	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Industry Solutions	Energy & Utilities Cloud Growth - Sales & Service	50.400,0000	Usuário	Usuarios da Plataforma Core na modalidade mais completa de CRM
61	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Industry Solutions	Experience Cloud	4.200,0000	Usuário	
62	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Industry Solutions	Health Cloud and Components	37.800,0000	Usuário	
63	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Industry Solutions	Sales & Service Cloud (base)	27.300,0000	Usuário	



64	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Health	Gestão de fluxo	75.000,0000	Por unidade	Solução de Administração, agendamento, financeiro, faturamento, suprimento, atendimento, glosa, quitação, relatórios e RIS
65	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Health	PACS – <i>Picture Archiving and Communication System</i>	760,0000	Pacote 100 laudos	Captura e tratamento de imagens de exames
66	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Health	Módulo de emissão de laudos a distância	45.000,0000	Por unidade	Plataforma para emissão do laudo em qualquer lugar
67	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Health	Portal de Entrega de Resultados Online – Pacientes / Médico Solicitante	45.000,0000	Por instância	Portal para entrega de resultados para paciente e médico solicitante
68	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Health	Datamove – Gestão de armazenamento de imagens médicas	0,3600	Por GB	Transporte e armazenamento de imagens de exames



69	Core	SALES & SERVICE CLOUD (CRM)	Health	Serviço de Prontuário Eletrônico			
70	Core	Sales Cloud	B2B Loyalty Management	B2B Loyalty Management	2.520.000,00	Unidade Adicional	Usuarios da Plataforma Core na modalidade de visao integrada e gestao comercial do modulo de vendas e relacionamento
71	Core	Sales Cloud	B2B Loyalty Management	B2B Loyalty Management Events	21.000,0000	Usuário	
72	Core	Sales Cloud	B2B Loyalty Management	Loyalty Management User	4.200,0000	Usuário	
73	Core	Sales Cloud	CPQ	CPQ	12.600,0000	Usuário	
74	Core	Sales Cloud	CPQ	Billing	140.000,0000	Usuário	
75	Core	Sales Cloud	Sales Cloud Add-ons	myTrailhead	1.500,0000	Usuário	
76	Core	Sales Cloud	Sales Cloud Add-ons	Sales Cloud Einstein	4.200,0000	Usuário	
77	Core	Sales Cloud	Sales Cloud Industry Solutions	B2B Order Management for Energy & Utilities Cloud (1,000 Orders/year)	84.000,0000	Usuário	
78	Core	Sales Cloud	Sales Cloud Industry Solutions	Contract Lifecycle Management for Energy	6.300,0000	Usuário	



				& Utilities Cloud			
79	Core	Sales Cloud	Sales Cloud Industry Solutions	Energy & Utilities Cloud Growth - Sales	48.300,0000	Usuário	
80	Core	Sales Cloud	Sales Cloud Industry Solutions	Enterprise Product Catalog	6.300,0000	Usuário	
81	Core	Sales Cloud	Salesforc e Maps	Salesforce Maps	6.300,0000	Usuário	
82	Core	Sales Cloud	Salesforc e Maps	Salesforce Maps: Advanced	10.500,0000	Usuário	
83	Core	Sales Cloud	Salesforc e Maps	Live Tracking	2.100,0000	Usuário	
84	Core	Sales Cloud	Salesforc e Maps	Salesforce Maps for Community	2.100,0000	Usuário	
85	Core	Service Cloud	Custome r Service	Knowledge	6.300,0000	Usuário	Usuarios da Plataforma Core na modalidade de visao
86	Core	Service Cloud	Custome r Service	Service Cloud	25.200,0000	Usuário	integrad a gestao de atendimento do modulo de atendimento omnichanne
87	Core	Service Cloud	Digital Engagem ent	Digital Engagement - Additional Conversatio ns (100)	2.520,0000	Usuário	l
88	Core	Service Cloud	Digital Engagem ent	Digital Engagement - WhatsApp Outbound Messages (1,000)	350,0000	Usuário	



89	Core	Service Cloud	Digital Engagement	Einstein Bots	4.200,0000	Usuário	
90	Core	Service Cloud	Digital Engagement Editions	Digital Engagement	6.300,0000	Usuário	
91	Core	Service Cloud	Field Service	Appointment Assistant	2.100,0000	Usuário	
92	Core	Service Cloud	Salesforce Scheduler	Salesforce Scheduler	2.100,0000	Usuário	
93	Core	Service Cloud	Salesforce Scheduler	Shift Management	420,0000	Usuário	
94	Core	Service Cloud	Salesforce Scheduler	Field Service	33.600,0000	Usuário	
95	Core	Service Cloud	Self Service	Customer Community	420,0000	Usuário	
96	Core	Service Cloud	Self Service	Customer Community Plus	1.260,0000	Usuário	
97	Core	Service Cloud	Self Service	Experience Cloud	2.940,0000	Usuário	
98	Core	Service Cloud	Self Service	Service Cloud Einstein	4.200,0000	Usuário	
99	Core	Service Cloud	Service Cloud Industry Solutions	B2C Order Management for Energy & Utilities Cloud (5,000)	84.000,0000	Usuário	



				Orders/year)			
100	Core	Service Cloud	Service Cloud Industry Solutions	Customer Community Plus for Energy & Utilities Cloud - Members	2.940,0000	Usuário	
101	Core	Service Cloud	Service Cloud Industry Solutions	Customer Community for Energy & Utilities Cloud - Members	840,0000	Usuário	
102	Core	Service Cloud	Service Cloud Industry Solutions	Energy & Utilities Cloud Growth - Service	42.000,0000	Usuário	
103	Core	Service Cloud	Service Cloud Industry Solutions	Health Cloud - Service	35.700,0000	Usuário	
104	Core	Service Cloud	Service Cloud Industry Solutions	Service Cloud Workforce Engagement	4.200,0000	Usuário	
105	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Creator	5.722,5000	Usuário	Usuário Criador no ambiente Tableau Online
106	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Explorer	3.406,2500	Usuário	Usuário Explorador no ambiente



							Tableau On-line
107	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Viewer	1.226,2500	Usuário	Usuário Visualizado r no ambiente Tableau On-line
108	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Creator	5.722,5000	Usuário	Usuário Criador no ambiente Tableau On-premises
109	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Explorer	2.861,2500	Usuário	Usuário Explorador no ambiente Tableau On-premises
110	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Viewer	981,0000	Usuário	Usuário Visualizado r no ambiente Tableau On-premises
111	Tableau	Analytics	Tableau	Data Management Add-on	463,2500	Usuário	Módulo Add-On para governança de dados (quantidade deve ser igual aos usuários licenciados)
112	Tableau	Analytics	Tableau	Server Management Add-on	245,2500	Usuário	Módulo Add-On para administraç ão avançada do Servidor



							Tableau (quantidade deve ser igual aos usuários licenciados)
113	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Server	149.030,2500	Núcleo de Processador	Licenciamento do Servidor Tableau por núcleo de processador (quantidade inicial deve ser 8 núcleos, podendo expandir de 4 em 4 núcleos)
114	Tableau	Analytics	Tableau	Server Management Add-on	22.154,2500	Núcleo de Processador	Licenciamento do módulo Add-on para administração avançada do Servidor Tableau por núcleo de processador (deve ser igual à quantidade de núcleos de Tableau Server licenciados)



115	Tableau	Analytics	Tableau	Data Management Add-on	30.656,2500	Núcleo de Processador	Licenciamento do módulo Add-on para governança de dados por núcleo de processador (deve ser igual à quantidade de núcleos de Tableau Server licenciados)
116	Tableau	Analytics	Tableau	Data Management Resource Core	27.250,0000	Núcleo de Processador	Licenciamento do motor de extração e governança de dados (quantidade inicial deve ser de 4 núcleos)
117	Tableau	Analytics	Tableau	Tableau Embedded Analytics	111.779,5000	Núcleo de Processador	Licenciamento do Servidor Tableau para utilização embarcada em solução do cliente, por núcleo de processador (quantidade inicial deve ser 8 núcleos,



								podendo expandir de 4 em 4 núcleos)
118	Mulesoft	Integração	Integração	Mulesoft Anypoint Platform	537.349,4595	Core de Processamento	Licenciamento de plataforma Anypoint incluindo: 2 (dois) vCore - Production vcore + 4 vCore - Pre-Production	
119	Mulesoft	Integração	Integração	Mulesoft API Manager	537.349,4595	Core de Processamento	Licenciamento do MuleSoft - API Manager & Analytics - Platinum Edition	
120	Mulesoft	Integração	Integração	Additional Production Core	110.414,2725	Core de Processamento	Licenciamento de vCore adicional para ambiente de produção	
121	Mulesoft	Integração	Integração	Additional Pre Production Core	110.414,2725	Core de Processamento	Licenciamento de vCore adicional para ambiente de	



							pré- produção
122	Mulesoft	Integração	Integraçã o	Additional VPC/VPN	22.082,8545	Por VPC/VPN	Licenciame nto de VPN/VPC adicionais
123	Mulesoft	Integração	Integraçã o	Load Balancer	29.443,8060	Por nó	Licenciame nto para Load Balancer
124	Mulesoft	Integração	Integraçã o	Premium Connectors (Oracle EBS/People Soft, SAP, IBM CTG, HL7, Siebel)	132.497,1270	Por conector Premium	Licenciame nto de conectores Premium para Oracle EBS, PeopleSoft, SAP, IBM CTG, HL7 e Siebel.
125	Marketing Cloud	Marketing Cloud	Marketin g Cloud Editions	Marketing Cloud Corporate Edition	315.000,0000	Por unidade	Edicao do Modulo de Engajament o e comunicação multicanal, funcionalida
126	Marketing Cloud	Marketing Cloud	Marketin g Cloud Editions	Marketing Cloud Enterprise Edition	2.100.000,00 00	Por unidade	des para segmentaçã o avançada, capacidade de integração via API para disparos de mensagens transacionai s, recursos para criação de



								mensagens e disparos multicanais, todos os canais de email, sms, push, whatsapp são nativos da Plataforma, não necessita de contratação de broker, todos os recursos e custos fazem parte da solução
127	Marketing Cloud	Utilization	Additional Contacts (1,000)	Additional Contacts (1,000)	1.750,0000	Pacote de Consumo	Componentes Adicionais para aumentar a utilizacao das funcionalidades da plataforma	
128	Marketing Cloud	Utilization	Email File Attachments (1,000)	Email File Attachments (1,000)	350,0000	Pacote de Consumo		
129	Marketing Cloud	Utilization	SMS/MS Mobile Message s (1,000)	SMS (1,000)	70,0000	Pacote de Consumo		
130	Marketing Cloud	Utilization	SMS/MS Mobile Message s (1,000)	Super Messages (1,000)	70,0000	Pacote de Consumo		



131	Marketing Cloud	Utilization	WhatsApp Chat Message s (1,000)	WhatsApp Chat Messages (1,000)	70,0000	Pacote de Consumo	
132	Marketing Cloud	Additional Capacity	Additional Business Unit (+1)	Additional Business Unit (+1)	210.000,0000	Pacote de Consumo	
133	Marketing Cloud	Additional Capacity	Private SMS Code Lease	Private SMS Code Lease	7.008,0000	Unidade	Número privado para efetuar disparos de sms
134	Marketing Cloud	Additional Capacity	SMS Short Code One Time Setup - (BR)	SMS Short Code One Time Setup - (BR)	49.000,0000	Unidade	
135	Marketing Cloud	Additional Capacity	SSL Certificate	SSL Certificate	1.848,0000	Unidade	Certificados SSL
136	Marketing Cloud	Additional Capacity	Send Time Attributes	Send Time Attributes	8.750,0000	Unidade	Componentes para adicionar funcionalida de e capacidades tecnicas
137	Marketing Cloud	Additional Capacity	Tokenized Sending	Tokenized Sending	1.400.000,00 00	Unidade	
138	Marketing Cloud	Additional Capacity	WhatsApp Chat Messaging Access	WhatsApp Chat Messaging Access	84.000,0000	Unidade	Conta para disparos de mensagens de sessão ou templates por whatsapp



139	Marketing Cloud	Additional Capacity	Force.com - (Administrator) - Cross Product	Force.com - (Administrator) - Cross Product	6.300,0000	Unidade	Componentes adicionais para adicionar funcionalidade e capacidades técnicas
140	Marketing Cloud	Additional Capacity	API Calls (+3.65M/year)	API Calls (+3.65M/year)	2.100,0000	Pacote de Consumo	
141	Marketing Cloud	Additional Capacity	Additional Automations (+50K/year)	Additional Automations (+50K/year)	70.000,0000	Pacote de Consumo	
142	Marketing Cloud	Additional Capacity	Additional Data Storage (+10 GB)	Additional Data Storage (+10 GB)	42.000,0000	Pacote de Consumo	
143	Marketing Cloud	Additional Capacity	Additional Facebook Tabs (+20)	Additional Facebook Tabs (+20)	35.000,0000	Pacote de Consumo	
144	Marketing Cloud	Additional Capacity	Additional Locations (+500)	Additional Locations (+500)	350.000,0000	Pacote de Consumo	
145	Marketing Cloud	Additional Capacity	Additional Users (per user)	Additional Users (per user)	4.200,0000	Pacote de Consumo	
146	Marketing Cloud	Additional Capacity	Private IP / Dedicated IP	Private IP / Dedicated IP	10.500,0000	Unidade	



147	Marketing Cloud	Additional Capacity	Sender Authentication Package	Sender Authentication Package	17.500,0000	Unidade	
148	Marketing Cloud	Additional Capacity	Dedicated Data Environment	Dedicated Data Environment	1.750.000,00	Unidade	
149	Marketing Cloud	Additional Capacity	Dedicated Message Transfer Agents (MTA)	Dedicated Message Transfer Agents (MTA)	350.000,0000	Unidade	
150	Marketing Cloud	Additional Capacity	Dedicated SSL Certificate for Images	Dedicated SSL Certificate for Images	507.500,0000	Unidade	
151	Marketing Cloud	Additional Capacity	Email Archiving	Email Archiving	1.750.000,00	Unidade	
152	Marketing Cloud	Additional Capacity	Email Burst Sending Package	Email Burst Sending Package	1.750.000,00	Unidade	
153	Marketing Cloud	Additional Capacity	Encryption at Rest - Dedicated Database	Encryption at Rest - Dedicated Database	1.750.000,00	Unidade	
154	Marketing Cloud	Additional Capacity	Encryption at Rest - Shared Database	Encryption at Rest - Shared Database	20% Net Price	Percentual sobre o Valor da instancia	



155	Marketing Cloud	Additional Capacity	Field Level Encryption	Field Level Encryption	1.750.000,00 00	Unidade	
156	Marketing Cloud	Additional Capacity	Field Level Encryption Contacts (1,000)	Field Level Encryption Contacts (1,000)	350,0000	Pacote de Consumo	
157	Marketing Cloud	Additional Capacity	Live Offers Contacts (1,000)	Live Offers Contacts (1,000)	350,0000	Pacote de Consumo	
158	Marketing Cloud	B2C Loyalty Management	B2C Loyalty Management	B2C Loyalty Management	2.940.000,00 00	Unidade	Funcionalidades adicionais para criação de uma estrutura organizacional de Loyalty
159	Marketing Cloud	B2C Loyalty Management	B2C Loyalty Management Events	B2C Loyalty Management Events	21.000,0000	Unidade	
160	Marketing Cloud	B2C Loyalty Management	B2C Loyalty Management Plus	B2C Loyalty Management Plus	3.780.000,00 00	Unidade	
161	Marketing Cloud	CMS	CMS	CMS	840.000,0000	Unidade	Funcionalidade adicional para CMS
162	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences Corporate	1.050.000,00 00	Unidade	Modulo para criação de uma CDP, funcionalidades para gestão chaves de
163	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360	Customer 360	4.200.000,00 00	Unidade	



			Audiences	Audiences Enterprise			identificação e de atributos de clientes a partir de dados de sistemas externos integrados em uma mesma Plataforma
164	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences - Audit Trail for ExactTarget	Customer 360 Audiences - Audit Trail for ExactTarget	10% of Net	Percentual sobre o Valor da instancia	
165	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences - Encryption for ExactTarget	Customer 360 Audiences - Encryption for ExactTarget	20% of Net	Percentual sobre o Valor da instancia	
166	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences - Engagement Events (1,000,000)	Customer 360 Audiences - Engagement Events (1,000,000)	840,0000	Pacote de Consumo	
167	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences - Segment Publishes (1,000)	Customer 360 Audiences - Segment Publishes (1,000)	58.800,0000	Pacote de Consumo	



168	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences - Unified Profiles - (1000)	Customer 360 Audiences - Unified Profiles - (1000)	5.292,0000	Pacote de Consumo	
169	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences - Unified Profiles - Standalone (1,000)	Customer 360 Audiences - Unified Profiles - Standalone (1,000)	3.360,0000	Pacote de Consumo	
170	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences MC Shield	Customer 360 Audiences MC Shield	30% Net AOV	Percentual sobre o Valor da instancia	
171	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences	Customer 360 Audiences MC Shield - Dedicated Database	Customer 360 Audiences MC Shield - Dedicated Database	30% Net AOV	Percentual sobre o Valor da instancia	
172	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	25% of Net	Percentual sobre o Valor da instancia	



173	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Datorama - Editions	Datorama - Growth	840.000,0000	Unidade	
174	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Datorama - Editions	Datorama - Plus	2.520.000,00 00	Unidade	
175	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Datorama - Editions	Datorama - Starter	252.000,0000	Unidade	
176	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Feature Add-Ons	Additional Admin	42.000,0000	Unidade	
177	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Feature Add-Ons	Additional Data Rows (1M)	63.000,0000	Pacote de Consumo	



178	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Feature Add-Ons	Additional Power User	14.700,0000	Unidade	
179	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Feature Add-Ons	Additional Viewer	2.520,0000	Unidade	
180	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Feature Add-Ons	Additional Workspace	10.080,0000	Unidade	
181	Marketing Cloud	Customer 360 Audiences - Datorama Reports Advanced	Feature Add-Ons	Data Lake (1TB)	336.000,0000	Pacote de Consumo	
182	Marketing Cloud	Google	Google	Integration for Google Analytics 360	105.000,0000	Unidade	Conektor para integracao com GA 360
183	Marketing Cloud	Google	Google	Integration for Google Analytics 360 Contacts (1,000)	350,0000	Pacote de Consumo	



184	Marketing Cloud	Integration for Google Analytics 360 Unified Profiles (1,000)	Integration for Google Analytics 360 Unified Profiles (1,000)	Integration for Google Analytics 360 Unified Profiles (1,000)	350,0000	Pacote de Consumo	
185	Marketing Cloud	Integrations	Distributed Marketing	Distributed Marketing	4.200,0000	Unidade	Conectores para integração
186	Marketing Cloud	Integrations	Distributed Marketing for Partner Community Logins	Distributed Marketing for Partner Community Logins	504,0000	Unidade	
187	Marketing Cloud	Integrations	Distributed Marketing for Partner Community Members	Distributed Marketing for Partner Community Members	1.260,0000	Unidade	
188	Marketing Cloud	Integrations	Marketing Cloud Connector for Microsoft Dynamics 2013/2015 On-Line	Marketing Cloud Connector for Microsoft Dynamics	70.000,0000	Unidade	



189	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Account Profiles	Interaction Studio - Account Profiles	84.000,0000	Unidade	Modulo de personalização em tempo real multi-canal: site, aplicativo, push, e-mail, central de atendimento, força de vendas, ponto de vendas. Motor de recomendação de produtos, cursos e conteúdos baseado em algoritmos de machine learning criados pelo usuário de negócios. Einstein Decisions - Definição de próxima melhor ação/oferta/contúdo via Inteligência Artificial. Permite extrair todos os dados referêntes as interações
190	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Data Science Workbench	Interaction Studio - Data Science Workbench	10% Net AOV	Percentual sobre o Valor da instancia	
191	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Data Warehouse	Interaction Studio - Data Warehouse	25% Net AOV	Percentual sobre o Valor da instancia	
192	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Growth (AMER)	Interaction Studio - Growth (AMER)	756.000,0000	Unidade	
193	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Growth - Named Profiles	Interaction Studio - Growth - Named Profiles	42.000,0000	Unidade	
194	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Premium (AMER)	Interaction Studio - Premium (AMER)	2.100.000,00	Unidade	Permite extrair todos os dados referêntes as interações
195	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Premium	Interaction Studio - Premium - Named Profiles	84.000,0000	Unidade	



			- Named Profiles				observadas pelo Modulo.
196	Marketing Cloud	Motor De Recomendação	Interaction Studio - Unique Visitors	Interaction Studio - Unique Visitors	63.000,0000	Unidade	
197	Marketing Cloud	Audience Builder	Audience Builder	Audience Builder	525.000,0000	Unidade	Funcionalidades para gestao de seguracao adicional e audiencias
198	Marketing Cloud	Audience Builder	Audit Trail	Audit Trail	10% of Net	Percentual sobre o Valor da instancia	
199	Marketing Cloud	Marketing Cloud Shield	Marketing Cloud Shield	Marketing Cloud Shield	30% Net AOV	Percentual sobre o Valor da instancia	
200	Marketing Cloud	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	30% Net AOV	Percentual sobre o Valor da instancia	
201	Marketing Cloud	Advertising Studio	Advertising Studio - Additional Audiences	Advertising Studio - Additional Audiences	16.800,0000	Unidade	Monitoramento de palavras chaves nas Redes Sociais, Criação de Post orgânicos,
202	Marketing Cloud	Advertising Studio	Advertising Studio Professional	Advertising Studio Professional	168.000,0000	Unidade	Capacidade de gerar Casos ou Leads de



203	Marketing Cloud	Advertising Studio	Advertising Studio Professional - Contacts (1,000)	Advertising Studio Professional - Contacts (1,000)	350,0000	Pacote de Consumo	forma automática com base nas menções capturadas, de forma nativa para o modulo de atendimento . Conector para Post Pagos, Ads do
204	Marketing Cloud	Social Studio - Integrations	Social Intelligence Module	Social Intelligence Module	2.100,0000	Unidade	Facebook e Google através de Ativação de Audiências pré-determinadas
205	Marketing Cloud	Social Studio - Publish, Listen & Engage	Social Studio Editions	Social Studio - Publish, Listen & Engage Corporate Edition	1.008.000,00	Unidade	
206	Marketing Cloud	Social Studio - Publish, Listen & Engage	Social Studio Editions	Social Studio - Publish, Listen & Engage Enterprise Edition	3.360.000,00	Unidade	
207	Marketing Cloud	Social Studio - Publish, Listen & Engage	Add - Ons	Social Studio - 1 Million Additional Mentions	420.000,0000	Unidade	
208	Marketing Cloud	Social Studio - Publish, Listen & Engage	Add - Ons	Social Studio - 1,000 Additional Einstein Vision Images	12,0000	Unidade	
209	Marketing Cloud	Social Studio - Publish,	Add - Ons	Social Studio -	105.000,0000	Unidade	



		Listen & Engage		Einstein Vision			
210	Marketing Cloud	Social Studio - Publish, Listen & Engage	Add - Ons	Social Studio - Social Accounts	21.000,0000	Unidade	
211	Marketing Cloud	Social Studio - Publish, Listen & Engage	Add - Ons	Command Center	420.000,0000	Unidade	

Todas as quantidades de unidade de subscrição se referem a 12 meses.

TABELA DE SERVIÇOS AVANÇADOS							
Ítem	Família de Produtos	Grupo	Categoria	Produtos	Consumo de UBSS	Métrica	Descrição básica
212	Core, Commerce Portal e Marketing Cloud	Success Plans	Premier Success Plan - ExactTarget	Premier Success Plan - ExactTarget	30% of Net	Percentual sobre o Valor da instância	Recursos de implementação e suporte avançados e diferenciados . Orientação especializada, resolução de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana, orientação técnica na implementação de inovações



213	Core, Commerce Portal e Marketing Cloud	Succes s Plans	Signature Success - ExactTarg et	Signature Success - ExactTarg et	5365000	Unidade	Recursos de implementação e suporte avançados e diferenciados. gerenciam ento proativo de conta e de incidentes, orientação individual, alto contato com especialistas designados, recebimento de avisos antecipados e análises técnicas de saúde para diagnosticar e corrigir problemas, além de um atendimento 24/7.
214	Tableau	NA	Suporte	Standard	(incluido na subscrição)	NA	É a modalidade padrão incluída na aquisição de assinaturas de produto (subscrição), disponível em horário comercial (PST), com tempo de resposta para chamados (P1/P2) de 8 e 24 horas, respectivamente; e devolutiva em 24 e 72 horas, respecivamente.



215	Tableau	NA	Suporte	Extended	10% do preço de subscrição	Percentual sobre o Valor da instancia	Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para chamados (P1), com tempo de resposta para chamados (P1, P2) de 2 e 8 horas, respectivamente, e devolutiva em 24 e 48 horas, respectivamente.
216	Tableau	NA	Suporte	Premium	20% do preço da subscrição	Percentual sobre o Valor da instancia	Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para chamados (P1, P2), com tempo de resposta para chamados (P1, P2) de 30 min e 2 horas, respectivamente, e devolutiva em 4 e 24 horas, respectivamente.



ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E TREINAMENTO

1. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

1.1. Os itens 2 e 3 têm como objetivo colocar treinamentos e 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.

1.5. Treinamentos

1.5.1 O treinamento deverá ser realizado, a critério da ETICE, na própria ETICE ou em laboratório fornecido pela empresa licitante com infraestrutura disponibilizada, em horário e data a serem acordados.

1.5.2 Para o item 2, o treinamento será não oficial, no modelo hands on, com carga horário máxima de 20 horas por turma. Caso algum conteúdo exige uma carga maior, deverá haver consumo proporcional ao número de horas efetivamente necessário.

1.5.3 Para realização de turmas exclusivas para a ETICE, a quantidade mínima por turma será de 8 alunos. Para mais alunos por turma, o quantitativo será acordado entre a ETICE e a LICITANTE no ato da realização da capacitação.

1.5.4 – O fabricante deverá disponibilizar, sem custo adicional, a trilha de treinamentos na ambiente do fabricante, on line, no modelo self service, denominado TrailHead.

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 e atividades similares.	1,05
Alta	Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle (<i>dashboard</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do cliente final ou Etice, apoio na implantação de novos sistemas no cliente final ou Etice, e atividades similares.	1,10
Especialista	Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

Tabela 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 serviços. Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

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

onde:

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

Esforço: Somatório da estimativa de todos esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso. 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 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</p>	1,5



		<p>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 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>	2,50
7	Especialista I	Do Especialista de TIC de Nível I	3,00



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



2. Com vistas a favorecer o processo de especificação 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 especificação, 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
Planejamento e Especificação de módulo	Alta
Especificação de processo de negócio	Alta
Implementar Prospect, Conta e Contato	Alta
Implementar Produtos, Oportunidades e Instrumento Contratual	Alta
Gestão de Prospects	Alta
Cargas de Dados dos sistemas Legados	Alta
Site publico	Média
Base de conhecimento com artigos públicos	Média
Desenvolvimento dos Painéis	Alta
Elaborar e aprovar Plano de Implantação	intermediária
Levantar as informações básicas para a implantação do ambiente (estrutura organizacional, contas, emails, contatos, ...)	baixa
Identificar e especificar as integrações necessárias com o ambiente legado (sistema e infraestrutura)	especialista
Configurar a solução em sua estrutura básica	intermediária
Configurar calendário e horário de trabalho	baixa
Criar e executar mecanismos para migração/importação de dados da infraestrutura	especialista
Desenvolver/customizar integrações com sistemas legados	especialista
Documentar de todas as etapas da implantação	Baixa
Levantar e mapear processo (casos e metadados)	intermediária
Personalizar/customizar objeto Caso para controle e acompanhamento dos chamados	alta



Criar campos para input do objeto Caso, além dos campos disponíveis por padrão, para registro das informações necessárias para abertura, acompanhamento e gestão dos chamados de atendimento ao cliente	intermediária
Configurar e disponibilizar diferentes canais para abertura/acompanhamento dos chamados (telefone, email, Chat e Whatsapp)	especialista
Criar e executar mecanismos para migração/importação de dados de chamados de bases existentes	especialista
Configurar e implementar a abertura automática de Casos a partir de recebimento de email (email-to-case)	intermediária
Configurar resposta automática de email quando o Caso for aberto via email-to-case	baixa
Criar até 5 (cinco) modelos de email, seja template html ou plain text e passagem de conhecimento para key users criem os demais modelos de email, conforme necessidade	baixa
Configurar e implementar a abertura de Casos a partir de formulário no site institucional (web-to-case)	intermediária
Configurar e implementar Base de Conhecimento para apoio ao atendimento ao cliente e passagem de conhecimento para sua alimentação	baixa
Configurar e implementar contrato de nível de serviço com SLAs de primeiro atendimento e resolução com determinação do prazo máximo de atendimento determinado de acordo com a criticidade do chamado (alta, média e baixa)	baixa
Configurar e implementar até 10 (dez) milestones em um processo para medição de SLA	intermediária
Configurar e implementar notificação por email e escalonamento de Caso a responsáveis das áreas sempre que um SLA estiver próximo de estourar o prazo ou já estiver estourado	baixa
Personalizar/customizar interface única para atendimento de Casos	intermediária
Identificar e implementar os fluxos para roteamento dos Casos para as áreas de negócio e/ou atendimento de 2º nível com respectivo SLA	Intermediária
Configurar e implementar Chat para uma área de atuação	alta
Criar/customizar tela de pre-chat para colher informações iniciais do cliente	intermediária
Configurar e implementar sugestão e possibilidade de abrir chamado por email quando não houver atendente disponível	baixa
Configurar um tempo para resposta para o Chat, alterando as cores do Chat conforme o tempo de espera quando o cliente estiver sem resposta	baixa
Identificar e elaborar árvore de atendimento	alta
Configurar e implementar perguntas e respostas iniciais	intermediária
Identificar e cadastrar palavras-chave e outros mecanismos de respostas automatizadas	Baixa
Definir estratégia (por marca, geral, por área etc.)	especialista
Definir e criar/customizar uma página personalizada para Opt-Out	alta
Implementar a automação para retirar os assinantes Opt-Out das listas e BU's corretas	intermediária



Definir e criar jornada automatizada para Marketing 1:1 com até 15-20 atividades, com foco no enriquecimento de informações do Lead para direcioná-lo para a Inscrição	alta
Criar modelo de e-mail com conteúdo dinâmico na solução	intermediária
Implementar a atualização do status do assinante (subscriber) e outros campos da base (data extension)	intermediária
Implementar a criação de campanha de marketing para monitorar e medir os resultados	especialista
Integrar a classificação com a plataforma de Marketing para ações de relacionamento específicas de acordo com o estágio do Lead	intermediária
Configurar e implementar automações com disparos diários de E-mail ou SMS para conclusão de preenchimento de Formulario On-Line no site	Intermediária
Configurar e implementar automações com disparos diários de E-mail ou SMS para não fechamento de contrato por telefone	intermediária
Configurar e implementar automações com disparos diários de E-mail ou SMS para indicação de outros clientes	intermediária
Levantar regras e perfis de cliente diferentes (Buyer Personas)	intermediária
Mapear e espelhar no componente as regras e campos na Data Extension	Intermediária
Levantar e implementar Relatório, Query ou Dashboard	intermediária
Configurar e implementar rotina automatizada para execução e distribuição de Relatório, Query ou Dashboard	baixa
Identificar e configurar as Redes Sociais da Instituição no componente	especialista
Implantar a captura de informações do perfil público dos clientes referentes à visão demográfica, interesses, preferências, comportamento social e influência	especialista
Implantar relatório de análise padrão dos interesses nas marcas/palavras-chave nas redes sociais	intermediária
Identificar, customizar e Implementar regra automatizada para criar leads ou casos na central de atendimento, com base em palavras dos post, Inbox Message ou outros atributos das postagens dos clientes	Especialista
Workshop técnico hands-on do componente de Gestão de Casos para turma de até 10 (dez) participantes	intermediária
Workshop técnico hands-on do componente de Marketing Digital para turma de até 10 (dez) participantes	intermediária
Workshop de administração hands-on do componente de Gestão de Casos para turma de até 10 (dez) participantes	intermediária
Workshop de administração hands-on do componente de Marketing Digital para turma de até 10 (dez) participantes	intermediária



ANEXO F - Modelo de Proposta

- Tabela 1 – Subscrição e serviços

ITE M	DESCRIÇÃO	Unidade	Quantidade (a)	Valor Unitário (b)	Valor mensal d=(c/12)	Valor Total Anual c = (axb)
1	Provimento de recursos em nuvem - Subscrição, por item individual, de produtos de software, incluindo suporte técnico e garantia de atualização de versão por 12 (doze) meses.	UBS - Unidade básica de subscrição	115.000.000			
2	Treinamento na modalidade hands on – turma de até 20 alunos – 20 horas	Turma	100			
3	Serviços de implantação, customização, parametrização gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos, treinamento, Implantação, migração de Dados, Configuração, Parametrização e Ajustes.	UST	70.000			
Soma(e)						

(t1) Valor Total em R\$ (igual a “e”)

Valor Total da proposta (t1) em R\$ _____



ANEXO G – Termo de Renúncia de Oferecimento de Proposta

<PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA>

TERMO DE RENÚNCIA DE OFERECIMENTO DE PROPOSTA

À

Comissão Especial de Organização e Avaliação de Chamadas de Oportunidades de Serviços em Nuvem - Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – Etice

Referência: Chamada de Oportunidade nº xxx/xxxx

Prezada Comissão,

Declaramos, na forma e sob as penas da Lei, que não ofereceremos proposta para a Chamada de Oportunidade nº xxx/xxxx, publicada em xxx de xxxx de xxxx, renunciando, assim, expressamente ao direito de recurso e ao prazo respectivo e 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.

_____/_____, ____ de _____ de 2021.

Atenciosamente,

ASSINATURA / CARIMBO DE CNPJ

(legível)

Empresa:

Endereço:

Telefone(s):

CNPJ:

Representante Legal:

