

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº
006/2023, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente
de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

Outubro/2023

1. OBJETO

Chamada de oportunidade para contratação de plataforma em nuvem para gerenciamento de uma solução de digitalização, gestão de documentos e processos, compreendendo o provimento de recursos em nuvem, serviços técnicos especializados de gestão e manutenção de documentos, arquivos e processos.

2. OBJETIVOS

Contribuindo com o aprimoramento tecnológico dos entes da Administração Pública do Estado do Ceará 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 de gestão e manutenção de documentos, arquivos e processos em nuvem, dimensionados em UST (Unidade de Serviço Técnico)**, conforme detalhamento técnico constante neste documento.

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

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

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

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

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

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

17.1.2. Na hipótese do item anterior, a ETICE demandará o objeto de forma PARCELADA e apenas quando necessitar, nos termos 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. Será através da chamada de oportunidade que 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.
- 3.3. Assim sendo, a presente chamada de oportunidade será aberta para oferta dos recursos em nuvem, para expandir o catálogo de produtos disponíveis no referido marketplace com a adição dos novos itens definidos nesta chamada.

4. ORIENTAÇÕES GERAIS

4.1. Prazos

Número do Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE	8 (oito) dias úteis (*)
2	Pedidos de Esclarecimentos	Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
3	Resposta aos Pedidos de Esclarecimentos	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimentos (**).
4	Pedidos de Impugnação	Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
5	Respostas à Impugnação Interposta	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento.
6	Avaliação, Negociação e definição da proposta vencedora pela ETICE	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas.
7	Interposição de Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora.
8	Apresentação de Contrarrazões ao Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso.

9	Decisão definitiva da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.
10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.

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

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

(***) Caso haja desistência expressa do Prazo Recursal (e 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 consequentes contrarrazões).

4.2. Sobre o envio da Proposta Técnica.

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 ser CRITOGRAFADA utilizando o algoritmo de criptografia AES-256 (FIPS PUB 197)**.

4.2.2. A 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. A proposta criptografada e assinada deve ser enviada para o e-mail avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br. **O HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS SERÁ ATÉ ÀS 17H (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**

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

- 4.2.7. A resposta da Etice será assinada digitalmente ou de outra forma por ela estabelecida.
- 4.2.8. Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusada pelo servidor não será considerada entregue no prazo.
- 4.2.9. A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta com o algoritmo AES-256 para a Etice em **até 1 (um) dia útil** após encerrado o prazo de recebimento de propostas.
- 4.2.10. Arquivo corrompido ou chave que não permita descriptografar a proposta fará a proposta nula.
- 4.2.11. **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados nas propostas em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**
- 4.2.12. Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.
- 4.2.13. Para fins de elaboração de Propostas, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma da lei.
- 4.2.14. A Etice descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.
- 4.3. **Processo de Seleção e Negociação**
- 4.3.1. A seleção e negociação da melhor proposta ocorrerá preferencialmente se existirem, no mínimo, 3 (três) propostas válidas para a chamada.
- 4.3.2. Caso sejam apresentadas apenas 02 (duas) propostas válidas na chamada de oportunidade, para homologação do resultado da chamada, poderá ser realizada pesquisa de mercado para validação dos preços apresentados pelas PRÉ-QUALIFICADAS participantes da chamada, sendo vedada a contratação de empresa que não seja pré-qualificada. No caso de ser apresentada apenas 01 (uma) proposta, a Chamada será considerada fracassada.
- 4.3.3. O processo de seleção e negociação respeitará as regras do edital de pré-qualificação e da presente chamada, com base na proposta mais vantajosa para a Etice de forma a não comprometer a economicidade.
- 4.3.4. Serão **DESCLASSIFICADAS** as Propostas que:
- 4.3.3.1 Contenham vícios insanáveis;
- 4.3.3.2 Descumpram especificações técnicas constantes desta Chamada de Oportunidade;
- 4.3.3.3 Apresentem preços cujo valor total seja igual ou superior a 30% do valor estimado para contratação.
- 4.3.3.4 Apresentem preços manifestamente inexequíveis;
- 4.3.3.4.1 Será considerada inexequível as propostas:
- 4.3.3.4.1.1 Cujo valor total seja igual ou inferior a 50% do valor estimado para contratação.
- 4.3.3.4.1.2 Cujo valor do item da proposta seja igual ou inferior a 50% do valor estimado para aquele item.
- 4.3.3.5 Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETICE;
- 4.3.3.5.1.1 A Etice comprovará a exequibilidade das propostas por meio dos itens abaixo:

4.3.3.5.1.1 Nota fiscais, faturas, relatórios e medições de serviços semelhantes prestados, dentre outros.

4.3.3.6 Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre as licitantes;

4.3.3.7 A ETICE poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada;

4.3.3.8 A desclassificação será sempre fundamentada.

4.3.4 A negociação se dará mediante questionamentos da Etice às empresas titulares de propostas válidas por descontos percentuais que estas possam oferecer em suas respectivas propostas.

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 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

6.1. Seguem os itens a serem fornecidos pela pré-qualificada a ser contratada.

6.2. A lista de serviços computacionais em nuvem indica a quantidade prevista de uso, e servem como referência para o cálculo mensal e para o valor global do contrato, além de referência para o cálculo de valores a serem pagos pela Contratante.

6.3. Especificação Detalhada, ANEXO A.

ITEM	DESCRIPTIVO	UND	QTD
1	Plataforma em nuvem de digitalização, gestão de documentos e processos	Usuário/mês	8.000
2	UFS (Unidade de Fluxo de Serviço)	UFS	970.000
3	Cessão de Código de Fonte	Código de Sistema	4

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 e do art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 7.2. Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

8. DO MODELO DE PROPOSTA

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

9. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 9.1. 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.
- 9.2. O Acordo de Níveis de Serviços está especificado no ANEXO E.

10. CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

- 10.1. A Contratada, seu preposto e qualquer profissional da mesma, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto a ETICE e seu clientefinal como **informação sigilosa ou confidencial**, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros, **mesmo após a finalização dos trabalhos a confidencialidade das informações permanecem**.
- 10.2. Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da contratante, sejam de caráter técnico ou não.
- 10.3. Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.
- 10.4. A Contratada deverá apresentar "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da Etice, assinado por cada empregado seu que estiverem diretamente envolvidos na contratação, quando o serviço exigir.

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

11. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

- 11.1. 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.

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

11.2.1. "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;

11.2.2. "prática fraudulenta": a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

11.2.3. "prática conluída": esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não- competitivos;

11.2.4. "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.

11.2.5. "prática obstrutiva":

11.2.5.1 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;

11.2.5.2 atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

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

- 11.4. 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.

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

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 12.1. 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.
- 12.2. 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.
- 12.3. A empresa subcontratada deverá atender, no que couber, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a licitante vencedora.
- 12.4. É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
 - 12.4.1. Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.
 - 12.4.2. Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. **Esta chamada de oportunidade não importa necessariamente em contratação**, nos moldes já dispostos Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.
- 13.2. É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a **promoção de diligência** destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.
- 13.3. Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida a licitante**, ainda que se trate de originais.
- 13.4. **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.**
- 13.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 13.6. O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, **desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.**

- 13.7. A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que **NÃO** acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade, a Administração e as Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.
- 13.8. 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.
- 13.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 13.10. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 13.11. 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.**
- 13.12. 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.
- 13.13. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da Comarca de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza,

Data: 04/10/23

Data: 04/10/23

De Acordo:

Aprovo:


Márcio Adriano Castro Lima
Diretoria de Tecnologia e Inovação
(DITEC)


Raimundo Osman Lima
Presidente da Etice em exercício

ROL DE ANEXOS:

- ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES E CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS**
- ANEXO B - SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS E ORDENS DE SERVIÇOS**
- ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS E ESTIMATIVO DE COMPLEXIDADE DIMENSIONADOS EM UFS**
- ANEXO D - MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**
- ANEXO E - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA**
- ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO E CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

1.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

1.1.1. PLATAFORMA EM NUVEM DE DIGITALIZAÇÃO, GESTÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

A CONTRATADA deverá fornecer junto ao serviço de digitalização também uma solução de GESTÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS DIGITAIS, solução essa do tipo *Document Management*, de forma que as entregas dos arquivos digitais produzidos durante o processo de digitalização possam ser imputadas diretamente nesse sistema, além de outros que o CONTRATANTE possa vir a indicar.

O sistema será cobrado por usuário/utilizador. O software em nuvem deverá ter, no mínimo as seguintes funcionalidades:

Módulos mínimos

- Arquivo
- Protocolo e tramitação;
- Documentos digitais;

Protocolo Digital

- Abertura de processos, como possibilidade de anexos digitais;
- Predefinição de campos por tipo de processo;
- Tramitação pré-definida ou livre para departamento/pessoa;
- Caixa de entrada, saída, em análise, Arquivados;
- Pré-definir padrões de números de processos;
- Cadastrar assuntos pré-definidos;
- Permite a criação de modelos de documentos dentro do sistema, com predefinição de campos;
- Enviar documentos para simples aprovação (opções de Aprovar ou Reprovar);
- Mensagens (opções de Responder, Encaminhar, Excluir);
- Enviar Mensagem (opções de encaminhar);
- Lixeira (opções de Excluir, Restaurar);

Consulta aos documentos digitais

- A Contratada deverá fornecer uma ferramenta em português do Brasil. Esta ferramenta será acessada pelo Contratante tanto no mesmo local físico da operação da Central quanto remotamente via web, mediante apresentação de login (usuário e senha)
- Pesquisa por tipo de documento, categoria de documento ou qualquer campo de indexação de determinado tipo
- Possibilidade de seleção de documentos por departamento
- Possuir local para exibir notificações do sistema
- Possuir pesquisa por qualquer parte do texto de um documento
- Possibilidade de download do arquivo encontrado
- Possibilidade de assinar o documento selecionado
- Possibilidade de editar a indexação do documento selecionado
- Possibilidade de adicionar aos favoritos
- Possibilidade de consulta por alguma chave externa gerados por sistemas de terceiros
- Possuir capacidade de indexação deve ter pelo menos 07 campos alfanuméricos e 03 no formato data

Módulo de gestão de arquivo

Deverá permitir a inclusão de lotes e seu mapeamento nas estantes e corredores

- Deve permitir a inclusão de documentos nos lotes (somente a indexação)

- Deverá permitir informar o tipo de organização de cada lote
- Deve permitir colocar um rótulo identificador para cada lote cadastrado
- Deve conter a informação se o lote já foi digitalizado
- Possibilidade cadastrar prateleira e gaveta, no caso de arquivo gaveta
- Geração de etiquetas das caixas pelo sistema para impressão
- Deverá possuir a opção de cadastramento e gestão do plano de classificação
- Deverá possuir a opção de cadastramento e gestão da tabela de temporalidade
- Deverá ter a opção de descarte do lote, com o cadastramento do motivo
- Deverá ter a possibilidade de solicitação e registro de empréstimos de documentos, com data de retirada e devolução
- Deverá ter a função para devolução de lotes
- Devera ter o controle do registro de empréstimos
- Deverá emitir lista de documentos prontos para descarte

1.1.2.SERVIÇOS EM UFS (Unidade de Fluxo de Serviço)

1.1.2.1. SERVIÇO DE MAPEAMENTO, REDESENHO E IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS.

a) **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** - Utilizado no apoio operacional para mapeamento de processos já existentes, novos processos, redesenho dos processos depois de mapeados, e implementação de novos ou antigos processos de trabalho, para melhor utilização de padronização do sistema em nuvem, dentre outros.

b) **MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO):**

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
2	HORA EFETIVA TRABALHADA

c) **ARTEFADOS GERADOS** - Disponibilização em PDF/A de relatórios de trabalhos com resultado do serviço definido no plano de trabalho, podendo contemplar fluxos visuais e descritivos, além de quaisquer outras exigências definidas no Plano de Trabalho.

d) **FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE** - Especialização profissional, complexidade do trabalho, volume de processos, deslocamento físico da equipe, dentre outros.

e) **INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS:**

- **INDICADORES DE DESEMPENHO:**

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
ÍNDICE DE REJEIÇÕES APÓS A ENTREGA	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	5%	

- **INDICADORES DE QUALIDADE:**

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
PRODUÇÃO VISUAL E	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	

ORGANIZAÇÃO		Entre 90% e 94%	5%
-------------	--	-----------------	----

• INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	3%

1.1.2.2. SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS, PROTOCOLO, PROCESSOS OU INFORMAÇÕES

a) DESCRIÇÃO DO SERVIÇO - Utilizado no apoio operacional para serviços tecnológicos de customização, implantação, desenvolvimento, manutenção mensal, treinamento, construção conceitual, instalação, definição de rotinas, análises de bases de dados, inclusão de dados em software, análise e desenvolvimento, dentre outros em sistemas que envolvam documentos, protocolo, informações ou processos.

b) MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO):

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
2	HORA EFETIVA

c) ARTEFADOS GERADOS - Disponibilização em PDF/A de relatórios de trabalhos com resultado do serviço definido no plano de trabalho, implantação de softwares definidos no plano de trabalho, customizações em sistemas e treinamentos.

d) FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE - Especialização profissional, complexidade do trabalho, volume de processos, deslocamento físico da equipe, dentre outros.

e) INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS

• INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
ÍNDICE DE REJEIÇÕES APÓS A ENTREGA	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	5%

• INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
PRODUÇÃO VISUAL E ORGANIZAÇÃO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	5%

- INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	3%	

1.1.2.3. SERVIÇO DE INSERÇÃO DE PROCESSOS EM SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS EM NUVEM

a) **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** - Utilizado no apoio operacional que envolve o recebimento de processos físicos ou eletrônicos, conferência inicial e tramitação para os setores competentes, bem como a gestão de central de atendimento dos documentos e processos, podendo haver interações por telefone ou via digital e informações recebidas ou transmitidas via telefone ou digital de forma receptiva, ativa ou mista que contemplem informações e sistemas de gestão de documentos e processos.

b) **MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO)**

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
0,4	HORA EFETIVA

c) **ARTEFATOS GERADOS** - Recebimento de processos, cadastro em sistema, atendimento ao público, implantação de ambiente de recepção, captação de imagens, implantação de infraestrutura de apoio à gestão de processos, dentre outros.

d) **FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE** - Especialização profissional, complexidade do trabalho, softwares utilizados, estrutura de comunicação, volume de processos/documentos, deslocamento físico da equipe, dentre outros.

e) **INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS**

- INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
ATENDIMENTO ÀS METAS DE RECEBIMENTO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	5%	

- INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
RECLAMAÇÕES ATENDIMENTO DO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	5%	

• INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
Prazo de cumprimento das ordens de serviço	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	3%	

1.1.2.4. GESTÃO PROCESSOS, INFORMAÇÕES, ARQUIVOS E DOCUMENTOS PARA IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DE SISTEMA EM NUVEM

a) **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** - Utilizado no apoio operacional à gestão de informações, arquivísticas documental e de processos, na elaboração de estudos, diagnósticos, planos de classificação documental, tabelas de temporalidades documentais, análises de micro-organismos, planos de trabalho, auditorias, dentre outros para a correto funcionamento do sistema em nuvem de gestão dos documentos e processos.

b) **MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO)**

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
1,2	HORA EFETIVA TRABALHADA

c) **ARTEFATOS GERADOS** - Disponibilização em PDF/A de relatórios de trabalhos com resultado do serviço definido no plano de trabalho.

d) **FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE** - Especialização profissional, complexidade do trabalho, volume a ser estudado, complexidade das espécies documentais.

e) **INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS**

• INDICADORES DE DESEMPENHO:

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
ÍNDICE DE REJEIÇÕES APÓS A ENTREGA	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	5%	

• INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
PRODUÇÃO VISUAL E ORGANIZAÇÃO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	5%	

• INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	3%

1.1.2.5. SERVIÇOS DE ARMAZENAMENTO E BACKUP DE IMAGENS, DADOS E INFORMAÇÕES

a) DESCRIÇÃO DO SERVIÇO - Utilizado no apoio ao ambiente de protocolo, atendimento e gestão documental e de processos para a guarda de imagens, documentos e dados referentes ao sistema em nuvem.

b) MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO):

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
12	TB MENSAL

c) ARTEFATOS GERADOS - Disponibilização em PDF/A de relatórios de trabalhos contendo as informações pertinentes ao serviço efetivamente executado definido no plano de trabalho, além do espaço em disco necessário ao armazenamento dos dados e informações da CONTRATANTE.

d) FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE - Especialização profissional, complexidade do trabalho, tamanho dos arquivos, tráfego de dados, volume de acessos simultâneos, dentre outros.

e) INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS

• INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
ÍNDICE DE QUEDAS DE LINK	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	5%

• INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
VIOLAÇÃO DE ACESSOS	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	5%

• INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
-----------	------------------	------------	-----------------------

PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	3%

1.1.2.6. SERVIÇO DE CAPTURA E ENTRADA DE DOCUMENTOS PARA SISTEMA EM NUVEM

a) **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** - Utilizado no apoio operacional do arquivo na mudança de suporte físico dos documentos, considerando a unidade de medida básica a página de tamanho A4, indexação com até 05 (cinco) campos com digitação máxima de 60 (sessenta) caracteres por documento, resolução 300 (trezentos) dpi com padrão TIFF grupo IV preto e branco e salvamento em PDF ou TIFF sem OCR ou microfilmagem eletrônica. A transladação refere-se à transcrição do Papel para digital, papel para microfilme, digital para microfilme ou vice-versa e também de migrações de um formato digital para outro, inclusive assinatura eletrônica e os documentos enviados para o sistema em nuvem.

b) **MEDIÇÃO (GRAU DE COMPLEXIDADE MÍNIMA)**

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
0,0021	Imagem

c) **ARTEFATOS GERADOS** - Disponibilização de documentos no seu novo formato de suporte, medido por página/imagem.

d) **FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE** - Tamanho da página, etiquetagem, complexidade da indexação, materiais utilizados, estado físico dos originais, forma de organização, necessidade de higienização, tratamento dos documentos, tipo de encadernação, necessidade de OCR, análise microbiológica amostral, deslocamento da equipe de trabalho, local de execução do trabalho, certificação digital, horário de trabalho diferenciado, dentre outros.

e) **INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS**

• **INDICADORES DE DESEMPENHO**

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
QUANTIDADE DE FÁGINAS TRABALHADAS	80% da meta	Entre 90 e 97% da meta	2%
		Entre 80% e 89%	5%

• **INDICADORES DE QUALIDADE**

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
VERIFICAÇÃO ESTATÍSTICA DE QUALIDADE	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	5%

• **INDICADORES DE PRAZO**

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	3%	

1.1.2.7. SERVIÇO DE IMPLANTACAO E MANUTENCAO DE ILHA/BUREAU PARA CAPTURA E INCLUSÃO DE DOCUMENTOS EM NUVEM

- a) **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** - Utilizado no apoio operacional operacionalização de ilha/bureau de mudança de suporte físico dos documentos, considerando a unidade de medida básica, a ilha para trasladação de suporte físico de documentos totalmente funcional, acompanhada de toda a infraestrutura tecnológica de atendimento e trasladação, incluindo os recursos humanos necessários ao atendimento e a trasladação de suporte físico de documentos conforme franquia mínima, contemplando o recebimento de documentos e o atendimento ao público interno ou externo e utilização de sistema em nuvem de gestão.
- b) CADA ILHA/BUREAU, funcionará em horário comercial, em regime de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, e contará com uma franquia máxima garantida de 60.000 (sessenta mil imagens) por mês. As imagens excedentes serão cobradas conforme métrica estabelecida no Item captura de documentos.
- c) Cada ilha contratada é composta por até dois colaboradores com dedicação exclusiva, bem como a direção e supervisão dos serviços, além de pessoal de "BackOffice" para a gestão dos recursos humanos.
- d) **MEDIÇÃO (GRAU DE COMPLEXIDADE MÍNIMA)**

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
170	ILHA/MÊS

- e) **ARTEFATOS GERADOS** - Ilha/bureau de atendimento e digitalização de documentos, incluindo toda a infraestrutura e recursos humanos necessários a direção, supervisão, operacionalização e administração dos serviços, bem como a produção da franquia mínima de páginas inclusa, incluindo pessoal de gestão e supervisão (BackOffice), é medido por ilha/bureau de atendimento por mês.
- f) **FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE** - Deslocamento da equipe de trabalho para fora da região metropolitana, materiais utilizados no serviço, aumento do número de colaboradores disponibilizados, carga horária diferenciada, atendimento aos sábados, domingos e feriados, dentre outros.
- g) **INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS:**

• **INDICADORES DE DESEMPENHO**

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
TEMPO DE OPERAÇÃO E DE CONTROLE DE QUALIDADE DAS IMAGENS	85% da meta	Entre 91% e 95% da meta	2%	
		Entre 85% e 90%	5%	

• **INDICADORES DE QUALIDADE**

INDICADOR	MÍNIMO	OCORRÊNCIA	DESCONTO	NO
-----------	--------	------------	----------	----

		ACEITÁVEL	PAGAMENTO
QUALIDADE DAS IMAGENS, INDEXAÇÕES ATENDIMENTO	E	90% da meta	Entre 95 e 97% da meta
			Entre 90% e 94%

• INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR		MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO		90% da meta	Entre 95 e 97% da meta	2%
			Entre 90% e 94%	3%

1.1.2.8. SERVIÇO DE APOIO AO PROCESSO DE ENTRADA/SAÍDA DE DADOS PARA INSERÇÃO EM SISTEMA EM NUVEM DE GESTÃO DE DOCUMENTOS EM LOTES

a) **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** - Utilizado para o apoio operacional à entrada ou saída de lotes custodiados, no cadastramento, etiquetagem, incorporação, lacração e movimentação interna. A unidade básica de serviços (UFS) contempla o simples cadastramento dos lotes em sistema informatizado em nuvem.

b) **MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO)**

EQUIVALÊNCIA DE UFS	UNIDADE MEDIDA
0,1	UNIDADE TRABALHADA

c) **ARTEFATOS GERADOS** - Material cadastrado ou descadastrado em sistema informatizado de gestão de material fornecido pelo CONTRATANTE, impressão e colagem de etiquetas e lacres padrão com material por conta do CONTRATADO, colocação do material em posição para guarda no depósito.

d) **FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE** – Número de páginas do lote (considerando o padrão de tamanho 360 x 140 x 250 mm), tamanho da etiqueta, cores na etiqueta, fornecimento ou não das lotes pela CONTRATADA, volume do material, tipo de laço, especialização profissional, complexidade do trabalho, complexidade dos suprimentos, dificuldade de mobilidade, tombamento, código de barras dentre outros que poderão ser considerados.

e) **INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS**

• INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR		MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
QUANTIDADE DE LOTES CADASTRADAS		85 % da meta	Entre 90% e 97% da meta	2%
			Entre 85% e 89%	5%

• INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
VERIFICAÇÃO DE QUALIDADE ALEATÓRIA	90% da meta	Entre 95% e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	5%	

• INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	90% da meta	Entre 95% e 97% da meta	2%	
		Entre 90% e 94%	3%	

1.1.2.9. SERVIÇO DE CADASTRAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE LOTES PARA INCLUSÃO EM SISTEMA EM NUVEM

a) **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO** - Utilizado no apoio operacional do arquivo na ordenação/triagem interna dos documentos e processos e o cadastramento de seu conteúdo em nuvem em sistema informatizado. Sua unidade básica contempla a organização dos documentos e a indexação do lote em ordem e de acordo com plano de classificação pré-estabelecido.

b) **MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO)**

QUANTIDADE DE UFS	UNIDADE MEDIDA
1,2	LOTE TRABALHADO

c) **ARTEFATOS GERADOS** - Disponibilização de documentos devidamente triados/organizados de acordo com plano de trabalho pré-estabelecido em cada lote, bem como listagem de documentos para expurgo em sistema informatizado.

d) **FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE** - Tamanho do lote (considerando a o padrão de tamanho 360mm x 130mm x 250 mm), etiquetagem, complexidade da organização, materiais utilizados, tipo de triagem, quantidade média de documentos nos lotes, necessidade de higienização, aplicação de temporalidade, deslocamento da equipe de trabalho, materiais utilizados no serviço, dentre outros.

e) **INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS**

• INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO PAGAMENTO	NO
QUANTIDADE DE LOTES	80 % da meta	Entre 90% e 97% da meta	2%	

TRABALHADOS		Entre 80% e 89%	5%
-------------	--	-----------------	----

• INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
VERIFICAÇÃO ESTATÍSTICA DE QUALIDADE	90% da meta	Entre 95% e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	5%

• INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
PRAZO DE CUMPRIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO	90% da meta	Entre 95% e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	3%

1.1.2.10. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO MENSAL EM SISTEMA DE NUVEM DE LOTES

a) DESCRIÇÃO DO SERVIÇO - Utilizado no apoio operacional dos lotes armazenados e cadastrados em sistema em nuvem e sua guarda mensal em ambiente do CONTRATADO, de forma organizada e gerenciado por sistema em nuvem disponibilizado ao cliente.

b) MEDIÇÃO (PARA O GRAU DE COMPLEXIDADE BAIXO)

QTD. UFS	UNIDADE MEDIDA
0,015	LOTE ARMAZENADO E DISPONIVEL PARA CONSULTA EM NUVEM

c) ARTEFATOS GERADOS - Disponibilização de espaço físico adequado para guarda do material com toda a infraestrutura de guarda e segurança.

d) FATORES SUGERIDOS DE MEDIÇÃO DA COMPLEXIDADE - Tamanho do lote (considerando a o padrão de tamanho 360 x 130 x 250mm), quantidade média de documentos nos lotes, seguro, especialização profissional, complexidade do trabalho, volume a ser gerenciado, complexidade dos suprimentos, necessidade de refrigeração, garantia, dentre outros.

e) INDICADORES DE SERVIÇO E ACORDO MÍNIMO DE SERVIÇOS

• INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
Quantidade de ocorrências no depósito.	80 % da meta	Entre 90% e 97% da meta	2%
		Entre 80% e 89%	5%

- INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
Verificação estatística de qualidade	90% da meta	Entre 95% e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	5%

- INDICADORES DE PRAZO

INDICADOR	MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	DESCONTO NO PAGAMENTO
Prazo de cumprimento das ordens de serviço	90% da meta	Entre 95% e 97% da meta	2%
		Entre 90% e 94%	3%

ANEXO B – SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS E ORDENS DE SERVIÇOS

1. A presente contratação será realizada em dois grupos de serviços, um para a plataforma de serviços em nuvem e outro dimensionados em UFS (Unidade de Fluxo de Serviço), **doravante chamada apenas de “UFS”**.
2. As Solicitações de Serviços (SS) serão preenchidas pelo requisitante do serviço e encaminhadas, formalmente, à CONTRATADA por meio do Gestor do Contrato, ou, na sua ausência e impedimentos, pelo Cogestor.
3. As demandas de serviços serão encaminhadas, previamente, à CONTRATADA, por meio de uma SS, na qual constará:
 - a) Identificação do requisitante;
 - b) Identificação do Gestor do contrato;
 - c) Descrição do serviço;
 - d) Justificativa;
 - e) Especificações complementares;
 - f) Expectativa de prazo;
 - g) Anexos, se for o caso;
 - h) Outras informações consideradas necessárias para avaliação da solicitação de serviço.
4. O PLANO DE TRABALHO, elaborado pela CONTRATADA deverá apresentar, entre outras informações:
 - a) O grau de complexidade do serviço solicitado;
 - b) A quantidade de Unidade de Fluxo de Serviço (UFS) necessária para a execução do serviço;
 - c) As atividades que serão executadas;
 - d) Os entregáveis que serão gerados;
 - e) Proposta de cronograma para a execução do objeto;
 - f) Os possíveis riscos;
 - g) Outras informações consideradas importantes para a aprovação da Ordem de serviço pelo CONTRATANTE.
5. Ao receber o PLANO DE TRABALHO, o CONTRATANTE deverá:
 - a) Aprovar o plano de trabalho proposto;
 - b) Solicitar mais informações, se for o caso;
 - c) Propor alterações para melhor atender o objeto contratual e o interesse público.
6. Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação, em que as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos fatores do subitem estabelecidos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.
7. Após a aprovação do plano de trabalho, a CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS), a qual deverá informar, no mínimo:
 - a) Data de abertura;
 - b) Número de identificação da OS;
 - c) Descrição dos serviços;
 - d) Grau de complexidade do serviço;
 - e) Quantidade de UFS e de horas estimadas;
 - f) Valor estimado;
 - g) Identificação do responsável técnico da Contratada;
 - h) Prazo para conclusão;
 - i) Identificação do requisitante;
 - j) Aprovação do requisitante;
 - k) Nº da Solicitação Serviço (SS) que lhe deu origem;
 - l) Autorização do Gestor do Contrato;
 - m) Data de recebimento pela Contratada;
 - n) Assinatura da Contratada.
8. Quando da conclusão de uma ordem de serviço, a CONTRATADA deverá entregar:
 - a) Todos os artefatos gerados;
 - b) Relatórios de todas as atividades executadas;
 - c) Informação da tecnologia e metodologia aplicada;
 - d) Informação da tecnologia empregada;
 - e) Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos;
 - f) Checklist de verificação dos critérios de qualidade;
 - g) Transferência do conhecimento para os servidores da contratante;
 - h) Implantação, migração e customização de software;

- i) Treinamento na operação do uso do software;
 - j) Mapeamento e configurações de fluxos de processos;
 - k) Fornecimento e suporte técnico a certificados digitais;
 - l) Serviços de garantia da licença, operação assistida e suporte técnico;
9. A CONTRATADA deverá empreender em seus processos as melhores práticas de mercado referente à governança de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, sempre alinhadas às mais recentes versões das metodologias e técnicas.
10. No ato da entrega de todos os artefatos/serviços da Ordem de Serviço (OS), o CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório;
11. A CONTRATANTE emitirá em até 15 (quinze) dias úteis, após o recebimento provisório dos serviços, o Termo de Recebimento Definitivo. Neste período, o Gestor do Contrato averiguará se o(s) serviço(s) entregue(s) está(ão) em conformidade com os requisitos de avaliação descritos, dentre outros exigidos na respectiva OS.
12. Os serviços serão valorados em função da complexidade, para os quais foram criados níveis proporcionais de esforço necessários para gerá-los e executá-los, e, desta forma, garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

GRAU DE COMPLEXIDADE	FATOR POR COMPLEXIDADE
Baixa (padrão)	1,0
Média	1,5
Alta	2,0
Muito alta	3,0

13. Para classificar os artefatos/serviços gerados quanto ao grau de complexidade, considerar-se-ão os seguintes aspectos:
- a) A relevância do objeto;
 - b) O prazo exigido;
 - c) A dificuldade operacional;
 - d) A quantidade de serviços decorrentes;
 - e) As características técnicas;
 - f) A quantidade e especialização profissional necessária;
 - g) O tempo necessário para execução;
 - h) Os tipos de ferramentas gerenciais e operacionais e de tecnologia empregadas;
 - i) Dentre outros descritos em cada um dos itens de serviço listados nesse Termo de Referência.
14. Outros quesitos poderão ser considerados na classificação do grau de complexidade, em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, no momento da aprovação do plano de trabalho;
15. O enquadramento do(s) serviço(s) gerado(s) em um determinado grau de complexidade será definido no plano de trabalho, antecedendo à emissão da ordem de serviço;
16. Para fins de cálculo do total de UFSs necessárias para a entrega de cada serviço discriminado no edital, levar-se-á em consideração os quesitos descritos em cada serviço, em razão de sua complexidade, conforme fórmula abaixo:

VALOR DA ORDEM DE SERVIÇOS = Valor da UFS x FATOR_COMP x TOTAL_UFS

ONDE:

- FATOR_COMP = FATOR POR COMPLEXIDADE
 - VALOR DA UFS = CORRESPONDERÁ AO VALOR DA PROPOSTA VENCEDORA, LEVAR-SE-Á EM CONSIDERAÇÃO AS EXIGÊNCIAS E OS SERVIÇOS MENCIONADOS NESTE DOCUMENTO;
17. Para fins de avaliação do desempenho da CONTRATADA, conforme indicadores estabelecidos, a CONTRATADA deverá entregar, no final de cada mês, os seguintes relatórios:
- a) RELATÓRIO TÉCNICO DE ATIVIDADES (RTA) – Relatório mensal de todas as ordens de serviços abertas com seus respectivos produtos, atividades e indicadores avaliativos utilizados.
 - b) RELATÓRIOS DETALHADO DE ATIVIDADES (RDA) – Relatório Detalhado de Atividades realizadas pela CONTRATADA com os resultados obtidos.
18. Os Relatórios deverão ser entregues até o 5º dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período;
19. Os serviços a serem entregues deverão ser criados ou atualizados em conformidade com os padrões e necessidades do CONTRATANTE e homologados formalmente junto ao gestor do contrato.

ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS E ESTIMATIVO DE COMPLEXIDADE DIMENSIONADOS EM UFS

1. SERVIÇO DE MAPEAMENTO, REDESENHO E IMPLANTAÇÃO DE PROCESSO		
Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Mapeamento, redesenho e implantação de processos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapeamentos de documentos e processos, físico ou digitais; ▪ Redesenho de processos; ▪ Implantação dos processos aprovados pela contratante; 	Baixo	2 UFS por hora efetiva de trabalho
Mapeamento, redesenho e implantação de processos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Com necessidade de profissionais que não façam parte da equipe técnica exigida no termo de referência. 	Médio	3 UFS por hora efetiva de trabalho)
Mapeamento, redesenho e implantação de processos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Com necessidade de deslocamento da equipe de trabalho para municípios com mais de 200 Km de distancia 	Alto	6 UFS por hora efetiva de trabalho)

2. SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS, PROTOCOLO, PROCESSOS OU INFORMAÇÕES		
Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Customização, manutenção, desenvolvimento e implantação de sistemas de gestão de documentos, protocolo, processos, informações <ul style="list-style-type: none"> ▪ Software de GED/EDMS incluindo todos os módulos e funcionalidades proposto/fornecido pela própria licitante, conforme especificado neste termo de referência neste termo de referência. 	Baixo	2 UFS por hora efetiva de trabalho
Customização, manutenção, desenvolvimento e implantação de sistemas diversos que não fazem parte do objeto deste termo de referência <ul style="list-style-type: none"> ▪ Software desenvolvido/customizado conforme plano de trabalho. 	Médio	3 UFS por hora efetiva de trabalho
Customização, manutenção, desenvolvimento e implantação de sistemas diversos que não fazem parte do objeto deste termo de referência <ul style="list-style-type: none"> ▪ Com a utilização de tecnologias e/ou linguagens não previstas neste termo de referência 	alto	4 UFS por hora efetiva de trabalho

3. SERVIÇO DE INSERÇÃO DE PROCESSOS EM SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS EM NUVEM		
Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS

Gestão de processos com atendimento ao público interno/externo, presencial ou virtual com carga horária semanal de 44 horas em dias úteis; em horário comercial; sem disponibilização de infraestrutura	Baixo	0,4 UFS Por hora efetiva de atendimento
Gestão de processos com atendimento ao público interno/externo, presencial ou virtual com carga horária semanal de 44 horas em dias úteis; em horários diversificados; sem disponibilização de infraestrutura	Médio	0,6 UFS Por hora efetiva de atendimento
Gestão de processos com atendimento ao público interno/externo, presencial ou virtual com carga horária semanal de 44 horas em dias úteis; em horário comercial; <u>com disponibilização de infraestrutura</u>	Alto	0,8 UFS Por hora efetiva de atendimento
Gestão de processos com atendimento ao público interno/externo, presencial ou virtual com carga horária semanal de 44 horas em dias úteis; em horários diversificados; <u>com</u> disponibilização de infraestrutura e ambiente de atendimento	Muito alto	1,2 UFS Por hora efetiva de atendimento

4. GESTÃO DE PROCESSOS, INFORMAÇÕES, ARQUIVOS E DOCUMENTOS PARA IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DE SISTEMA EM NUVEM

Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Estudos e elaboração / alteração de instrumentos arquivísticos para sistema em nuvem.	Baixo	1,2 UFS por hora efetiva de trabalho
Estudos complexos diversos, envolvendo a necessidade de pareceres de profissionais especialistas e áreas diversas áreas do conhecimento.	Alto	2,4 UFS's por hora efetiva de trabalho

5. SERVIÇOS DE ARMAZENAMENTO E BACKUP DE IMAGENS, DADOS E INFORMAÇÕES

Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Serviço de armazenamento em servidor externo para guarda e backup de imagens, dados e informações ▪ Espaço em disco disponível (24 x 7)	Baixo	1,2 UFS por TB por mês
Serviço de armazenamento em servidor externo para guarda e backup de imagens, dados e informações ▪ Espaço em disco disponível (24 x 7) ▪ Link dedicado redundante ▪ Alto fluxo de dados	Médio	1,8 UFS por TB por mês

6. SERVIÇO DE CAPTURA E ENTRADA DE DOCUMENTOS PARA SISTEMA EM NUVEM

Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Trasladação de suporte físico de documentos até o formato A3 em BOM ESTADO DE CONSERVAÇÃO, em scanner de produção;	Baixo	0,0021 UFS's por página/imagem A4 proporcionalmente

Trasladação de suporte físico até o formato A3 de documentos em estado de conservação que não permita usar o alimentador automático do scanner ou exija cuidados especiais;	Muito alto	0,0063 UFS's por página/imagem A4 proporcionalmente
Alta complexidade da Indexação	Alto	0,0042 UFS's por página
Auditoria de conteúdo	Muito alto	0,0063 UFS's por página
Auditoria de processos	Alto	0,0042 UFS's por página
Documentos de alto valor histórico	Muito alto	0,0063 UFS's por página
Deslocamento de equipe	Muito alto	0,0063 UFS's por página
Trasladação de suporte físico de documentos maior que formato a3 em bom estado de conservação, em scanner de grandes formatos	Alto	0,0043 UFS's por página/imagem A4 proporcionalmente
Trasladação de suporte físico de documentos maior que formato a3 em deteriorado estado de conservação, em scanner de grandes formatos	Muito Alto	0,0063 UFS's por página/imagem A4 proporcionalmente

7. SERVIÇO DE IMPLANTACAO E MANUTENCAO DE ILHA/BUREAU PARA CAPTURA DE DOCUMENTOS PARA INCLUSÃO DE DOCUMENTOS EM NUVEM

Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Ilha / bureau de digitalização conforme especificado no termo de referência, em dias úteis e horário comercial	baixo	170,000 UFS's por ilha por mês
Ilha / bureau de digitalização conforme especificado no termo de referência, em dias e horários diferenciados	médio	255,000 UFS's por ilha por mês
Ilha / bureau de digitalização conforme especificado no termo de referência, em dias úteis e horário comercial com disponibilização de espaço físico	Alto	340,000 UFS's por ilha por mês
Ilha / bureau de digitalização conforme especificado no termo de referência, em dias e horários diferenciados com disponibilização de espaço físico	Muito alto	510,000 UFS's por ilha por mês

8. SERVIÇO DE APOIO AO PROCESSO DE ENTRADA/SAÍDA DE DADOS PARA INSERÇÃO EM SISTEMA EM NUVEM DE GESTÃO DE DOCUMENTOS EM LOTES

Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Lote com tamanho padrão estabelecido no TR	Baixo	0,1 UFS's por unidade trabalhada
Todos os serviços acima, acrescido de Etiquetas coloridas ou com tamanho maior que o padrão	Médio	0,15 UFS' por unidade trabalhada
Todos os serviços acima, incluindo o fornecimento de material e lacres pelo contratado	Alto	0,2 UFS's por unidade trabalhada

9. SERVIÇO DE CADASTRAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE LOTES PARA INCLUSÃO EM SISTEMA EM NUVEM

Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
----------	---------------------	----------------

ratamento do acervo arquivístico envolvendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamento e retirada dos documentos a serem digitalizados envolvendo a ▪ Organização dos processos nos lotes dos documentos, ▪ Classificação dos processos a serem digitalizados ▪ Elaboração de lotes e planilha com processos preparados para a digitalização em ambiente disponibilizado. 	Baixo	1,2 UFS por lote padrão (360x140x250mm)
Todos os serviços anteriores de BAIXA COMPLEXIDADE, <u>incluindo</u> : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exame microbiológico inicial em amostra dos documentos 	Médio	1,8 UFS por lote padrão (360x140x250mm)

10. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO MENSAL EM SISTEMA DE NUVEM DE LOTES		
Tarefas:	Grau de Dificuldade	Medição em UFS
Custódia mensal de lotes tamanho padrão	Baixo	0,015 Por lote/mês
Custódia mensal de lotes maiores que o tamanho padrão	Muito Alto	0,045 Por lote/mês

ANEXO D - MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

1. A CONTRATADA dará suporte e assistência técnica 8X5 conforme descrito abaixo.
2. A CONTRATADA será responsável pela administração e manutenção dos serviços em regime para atendimentos que possam ser necessários na forma presencia ou remotos, durante todo o período do serviço contemplado nesse Edital. As tarefas atinentes ao transporte, deslocamento e remessa necessários, seja na implementação, substituição e/ ou remoção de equipamentos defeituosos será de responsabilidade da CONTRATADA.
3. Para garantir a qualidade e disponibilidade do serviço, deverá ser disponibilizado pela empresa CONTRATADA uma ferramenta de monitoramento com estrutura dedicada
4. A ferramenta deve ser acompanhada de todos os itens necessários para operacionalização, tais como: softwares de apoio (sistema operacional, etc) e licenças de softwares;
5. A CONTRATADA deverá agir de forma reativa para incidentes, restabelecimento do serviço o mais rápido possível minimizando o impacto, seja por meio de uma solução de contorno ou definitiva. Ainda caberá a CONTRATADA agir de forma proativa aplicando medidas para a boa manutenção afim de garantir a regularidade da operação do serviço.
6. O atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível) será sempre telefônico e remoto em regime 8x5 e assim, responsável pelo acompanhamento e gestão dos chamados, controle dos Indicadores de monitoramento, atuando como ponto único de contato entre a CONTRATANTE e profissionais da equipe da CONTRATADA.
7. O atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível) poderá ser presencial ou remoto em regime 8x5, caso o suporte remoto não seja suficiente para resolução do problema. Responsável pela prevenção e resolução de incidentes, problemas e requisições, identificando a causa raiz de eventual problema e buscando sua solução. Execução de atividades remotas e/ou presenciais em incidentes, solicitações de maior complexidade.
8. Para abertura dos chamados de suporte, a CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico 0800 (ou equivalente a ligação local), também serviço via portal WEB e/ou e-mail (em português). Na abertura do chamado, a CONTRATANTE ao fazê-lo, receberá naquele momento, o número, data e hora de abertura do chamado. Este será considerado o início para contagem dos SLAS. O fechamento do chamado deverá ser comunicado pela CONTRATADA para fins de contagem do tempo de atendimento e resolução do chamado
9. Os relatórios de chamados abertos poderão ser solicitados a qualquer instante pela CONTRATANTE dentro das condições estipuladas, respeitando, no entanto, um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas uteis. Esses relatórios deverão ser retidos pelo tempo mínimo equivalente a vigência do contrato e após o seu encerramento inutilizados.
10. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, os casos de eminente falha operacional dos serviços ou de qualquer outra ação que possa vir a colocar em risco a operação da rede dela, mesmo que a falha não tenha sido consumada, mas que tenha sido detectada a existência do risco.
11. A CONTRATADA deverá respeitar os tempos máximos de ATENDIMENTOS e SLA (Nível de Acordo de Serviço), sob a pena de multa no caso de falhas em seu integral cumprimento:
12. Operação parada (incidente que gere parada total de algum serviço contemplado nesse contrato) o tempo de atendimento será de até 2 (duas) horas.
13. Operação impactada (incidente que gere parada parcial de algum serviço contemplado nesse contrato) o tempo de atendimento será de até 4 (quatro) horas.
14. Requisição de serviço (solicitações de mudanças nos equipamentos ou serviços do contrato) o tempo de atendimento será de até 8 (oito) horas.
15. Informações de contrato (solicitação de informação, parecer ou relatório de algum serviço contemplado no contrato) o tempo de atendimento será de até 12 (doze) horas.

ANEXO E - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

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.
2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento de 1º nível.
3. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas 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.
 - 3.1. Os chamados de 2º e 3º níveis fora destes períodos (emergenciais) 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 Fluxo de Serviço (UFS).
4. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:

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

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

Severidade 3 ou Baixa: O Ambiente/Sistema está disponível, porém apresentando lentidão, erros que forcem o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.

- 4.1. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
- 4.2. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
- 4.3. 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	Até 6 horas	Até 24 horas	Até 72 horas após abertura do chamado remoto	Até 96 horas após abertura do chamado remoto

	solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.				
--	---	--	--	--	--

- 4.4. 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.
- 4.5. O tempo em horas, previsto no SLA, será computado a partir da abertura do chamado até a sua regularização, nesse caso, uma solução de contorno poderá ser utilizada, caso a solução definitiva não seja possível de ser executada imediatamente.
- 4.6. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À
ETICE,

A proposta de preços encontra-se em conformidade com as informações previstas no edital e seus anexos.

1. IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE:

- 1.1. Razão Social:
- 1.2. CPF/CNPJ:
- 1.3. Endereço completo:
- 1.4. Representante Legal (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, domicílio):
- 1.5. Telefone, celular, fax, e-mail:
- 1.6. Banco do Brasil S/A, agência e nº da conta corrente:

2. CONDIÇÕES GERAIS DA PROPOSTA:

2.1. A presente proposta é válida por _____ (_____) dias, contados da data de sua emissão. (Não pode ser inferior a 90 (noventa) dias.)

2.2. Prazo para início dos serviços: em até 15 (quinze) dias após assinatura do contrato.

3. FORMAÇÃO DO PREÇO

Lote	Item	Serviços	Quantidade anual	Valores (R\$)	
				Unitário	Total
1	1	Plataforma em nuvem de digitalização, gestão de documentos e processos	8.000		
1	2	Unidade de Fluxo de Serviço (UFS)	970.000		
1	3	Cessão de Código de Fonte	4		

Local e data

Assinatura do representante legal
(Nome e cargo)

