



**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública nº 005/2023 - Google Workspace, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

Outubro / 2023

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

## 1. OBJETO

Chamada de oportunidade para prestação de serviços compreendendo o provimento de recursos em nuvem pública, provendo o SaaS Google Workspace para Suíte de Escritório, serviços de treinamento, serviços de Implantação, migração de dados, configuração, parametrização e ajustes para nuvem pública.

## 2. OBJETIVOS:

Contribuindo com o aprimoramento tecnológico dos entes da Administração Pública do Estado do Ceará reforçando sua missão de ser referência nacional como empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, indutora da inovação e modernização para o desenvolvimento econômico-social no fornecimento de serviços de tecnologia de alta performance em nuvem, a ETICE deseja selecionar, dentre as empresas pré-qualificadas, **serviços técnicos especializados para provimento de solução em nuvem**, conforme detalhamento técnico constante neste documento.

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

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

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

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

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

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

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

Este documento descreve as características funcionais, premissas técnicas e de serviços que deverão ser consideradas pelas pré-qualificadas, para que, munidos de informações relevantes sobre as necessidades para atendimento ao escopo dos serviços, emitam

propostas de acordo com as condições preestabelecidas no Edital de Pré-qualificação supracitado.

### 3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

**3.1.** Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019 da ETICE e seus anexos, nos Termos de Pré-Qualificação e no Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE; sendo regido, também, pela Lei Federal 13.303/2016, pelos Princípios da Direito Civil e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

**3.2.** 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 GOOGLE:

**3.3.1.** Considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização de recursos em nuvem de tecnologia GOOGLE;

**3.3.2.** Considerando a necessidade de expansão dos itens disponíveis no marketplace da ETICE para que seja possível criar e/ou migrar um ambiente tecnológico completo, baseado em tecnologia GOOGLE, haja vista a diversidade de tecnologias (softwares, aplicativos e plataformas) que são empregadas nas instituições, cada uma com suas particularidades.

**3.3.3.** 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 Nº 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 (vendedores) 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) vendedores pré-qualificados deste CSP e o resultado somente será homologado caso, no mínimo, 03 (três) vendedores deste CSP apresentem proposta.”

**3.3.4.** Ante o exposto, considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização de recursos em nuvem de tecnologia GOOGLE, onde já fornece a solução Google Workspace para vários órgãos do Estado, proporcionando, padronização e redução de custos e transparência para órgãos do estado do Ceará.

**3.3.5.** Portanto, a presente chamada de oportunidade será disponibilizada a oferta da solução SaaS de Google Workspace, para dar continuidade ao serviço atualmente provido pela ETICE.

**3.3.6.** Assim sendo, a presente chamada de oportunidade será nomeada para os recursos em nuvem da GOOGLE, para expandir o catálogo de produtos disponíveis no referido marketplace com a adição do Google WorkSpace.

**3.3.7.** Ressaltando, a presente chamada de oportunidade será aberta para oferta dos recursos em nuvem, dando continuidade ao serviço atualmente provido pela ETICE através desta solução e 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	<b>Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.</b>
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	<b>Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.</b>
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 <b>definitiva</b> 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. **A proposta deverá ser enviada de forma eletrônica e deverá ser CRIPTOGRAFADA 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 só ocorrerá se existirem, no mínimo, 3 (três) propostas válidas para a chamada nominada.**

**4.3.2.** 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.

**4.3.3.** Serão **DECLASSIFICADAS** 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:

4.3.3.5.1.1.1 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](mailto:avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br)**.

**5.4.** A Etice terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à Etice.

- 5.5. Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela Etice, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 4.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.
- 5.6. As quantidades aqui mencionadas são previsões e NÃO implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.

## 6. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Frontline Worker Starter	LICENÇA	70000
2	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Frontline Worker Standard	LICENÇA	30000
3	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Starter	LICENÇA	20000
4	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Standard	LICENÇA	15000
5	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Plus	LICENÇA	10000
6	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Vault	LICENÇA	1000
7	Serviço de implantação e Migração Solução de produtividade e colaboração	Usuário	86000
8	Treinamento para ADMINISTRADOR da solução de produtividade e colaboração Google Workspace.	Turmas	100
9	Treinamento para Usuário Solução de produtividade e colaboração Google Workspace	Usuário	86000
10	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos	UST	90000

### 6.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

- 6.1.1. A especificação detalhada dos itens 1 a 7 estão descritas no ANEXO A – DETALHAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DA CESSÃO DE DIREITO DE USO DOS SOFTWARES.
- 6.1.2. A especificação detalhada dos itens 8,9 e 10 estão descritas no Anexo B- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.

## 7. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

7.1.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão 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.

7.1.2. O Acordo de Níveis de Serviços está especificado no ANEXO F.

## 8. DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetivado mensalmente mediante apresentação da fatura dos serviços efetivamente executados no período.

8.2. O gestor do contrato atestará a fatura após a verificação dos serviços relacionados.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. Caso o índice estabelecido para reajuste 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.

8.7. 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.

## 9. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

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

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

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

## 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. 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.

## 11. DO MODELO DE PROPOSTA

11.1. O modelo de proposta encontra-se no ANEXO G.

## 12. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

12.1. 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.

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

12.2.1. “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;

- 12.2.2.** “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- 12.2.3.** “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;
- 12.2.4.** “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.
- 12.2.5.** “prática obstrutiva”:
- 12.2.6.** 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;
- 12.2.7.** atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.
- 12.3.** Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este
- 12.4.** 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.
- 12.5.** 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.
- 12.6.** 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.
- 13. DA SUBCONTRATAÇÃO**
- 13.1.** 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.
- 13.2.** 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.
- 13.3.** A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a licitante vencedora.
- 13.4.** É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
- 13.5.** Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.
- 13.6.** Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

**14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. Toda a documentação fará parte dos autos e não será devolvida a licitante, ainda que se trate de originais.
- 14.4. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluí-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.
- 14.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. 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.
- 14.6. 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.
- 14.7. 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
- 14.8. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 14.9. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 14.10. Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados exclusivamente aos órgãos de controle interno e externo.
- 14.11. 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.
- 14.12. 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:

Data:

De Acordo:

Aprovo:

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

**Jose Vadeci Rebouças**  
Presidente da Etice

**ROL DE ANEXOS:**

- ANEXO A** - DETALHAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DA CESSÃO DE DIREITO DE USO DOS SOFTWARES
- ANEXO B** - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS
- ANEXO C** - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS
- ANEXO D** - CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- ANEXO E** - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS
- ANEXO F** - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA
- ANEXO G** - MODELO DE PROPOSTA

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

**1. Funcionalidades do software Google Workspace (itens 1 a 6).**

Nos pacotes	Específico do serviço
Disponibilidade do serviço	Gmail
Uso e suporte	Drive e Editores de arquivos Google
Opções de acesso de usuários	Grupos / Grupos para empresas
Segurança e proteção de dados	Google Meet
Produtos de migração	Google Chat
Relatórios e registros de auditoria	Agenda
Integração com apps de terceiros	
Gerenciamento de endpoints	

**2. SERVIÇOS DISPONÍVEIS POR CATEGORIA DE LICENCIAMENTO.**

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Gmail	✓	✓	✓	✓	✓
Agenda	✓	✓	✓	✓	✓
Grupos para empresas	✓	✓	✓	✓	✓
Chat e espaços do Chat	✓	✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDO C. EBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Lousa interativa digital com o Jamboard	✓	✓	✓	✓	✓
Armazenamento no Drive e Editores de arquivos Google	✓	✓	✓	✓	✓
Videoconferência com o Meet	✓	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento de diretórios	✓	✓	✓	✓	✓
Sites	✓	✓	✓	✓	✓
Tarefas	✓	✓	✓		
Anotações no Keep	✓	✓	✓		
Serviços adicionais do Google	✓	✓	✓	✓	✓
Google Vault para e-discovery e governança da informação		✓	✓	✓ <sup>1</sup>	✓
Google Cloud Search para pesquisa interna e assistência	✓	✓	✓		
Integrar repositórios de terceiros no Cloud Search			✓		
Indexar dados de terceiros usando o Cloud Search			✓		
AppSheet Core			✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05  
 conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

<sup>1</sup>Disponível para o Frontline Starter como um opcional

### 3.USO E SUPORTE

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Número de usuários	Qualquer número	Qualquer número	Qualquer número	Qualquer número	Qualquer número
Armazenamento de e-mails, documentos e fotos por usuário	1 TB em pool	O quanto você precisar*		5 GB	5 GB
Garantia de 99,9% de tempo de atividade	✓	✓	✓	✓	✓
Suporte Avançado	Suporte Padrão	✓	✓	Suporte Padrão	Suporte Padrão

\* O Google Workspace oferece um armazenamento em pool flexível que é compartilhado entre toda a organização. Os clientes do plano Enterprise têm 5 TB de armazenamento em pool por usuário e podem pedir ainda mais à equipe de suporte do Google Workspace.

### 4.OPÇÕES DE ACESSO DE USUÁRIOS

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Navegadores compatíveis	✓	✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:11  
 conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Acesso em vários dispositivos (computadores, smartphones, tablets)	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso off-line	✓	✓	✓	✓	✓
Microsoft Outlook	✓	✓	✓	✓	✓
Clientes de e-mail IMAP e POP	✓	✓	✓	✓	✓

**5.SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS**

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Verificação em duas etapas	✓	✓	✓	✓	✓
Chaves de segurança para a verificação em duas etapas	✓	✓	✓	✓	✓
Conexões SSL aplicadas	✓	✓	✓	✓	✓
Central de alertas: notificações de possíveis problemas de segurança	✓	✓	✓	✓	✓
Relatório de insights sobre proteção de dados	✓	✓	✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/11/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Monitoramento e controle de nível de segurança da senha	✓	✓	✓	✓	✓
Definir a duração da sessão para os serviços do Google Cloud	✓	✓	✓	✓	✓
Exportações de dados		✓	✓		
Colaboração com domínios externos confiáveis	✓	✓	✓		
Prevenção contra perda de dados (DLP)		✓	✓		✓
Controlar o acesso com base no contexto do usuário e do dispositivo (acesso baseado no contexto)		✓	✓		✓
Definir a duração da sessão para Serviços do Google		✓	✓		
Cloud Identity Premium		✓	✓		
Central de segurança: painel de segurança		✓	✓		✓
Central de segurança: ferramenta de investigação de segurança		✓	✓		✓
Central de segurança: página de integridade da segurança		✓	✓		✓
Criptografia do lado do cliente			✓		
Exportações de dados avançadas			✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUÇAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

## 6.PRODUTOS DE MIGRAÇÃO

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Migrar e-mails, agendas, contatos, arquivos	✓	✓	✓		
Migrar do Exchange	✓	✓	✓		
Migrar do Outlook	✓	✓	✓		
Migrar de servidores IMAP		✓	✓		
Migrar do HCL Notes		✓	✓		
Migrar do Gmail ou de outro webmail	✓	✓	✓		
Pedir para os usuários migrarem os próprios dados	✓	✓	✓		
Migrar dados com o Google Workspace Migrate	✓	✓	✓		

## 7.RELATÓRIOS E REGISTROS DE AUDITORIA

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18  
 conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

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

## 8. INTEGRAÇÃO COM APPS DE TERCEIROS

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Logon único (SSO) com o Google como IdP	✓	✓	✓	✓	✓
Logon único (SSO) com um IdP de terceiros	✓	✓	✓	✓	✓
Catálogo com mais de 200 apps SAML pré-configurados	✓	✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDEU FERREIRA BOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Provisionamento automático de apps SAML (número máximo)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	3	Ilimitado
LDAP seguro: conecte apps e serviços baseados no LDAP		✓	✓		

## 9.GERENCIAMENTO DE ENDPOINTS

### 9.1.CONFIGURAÇÕES DE SEGURANÇA DO DISPOSITIVO

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
<b>Gerenciamento fundamental de endpoints</b>					
Aplicação básica da senha (dispositivo móvel)	✓	✓	✓	✓	✓
Provedor de credenciais do Google para Windows (independente)	✓	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento de rede (Chrome OS, hardware de sala de reunião)	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento avançado de endpoints</b>					
Aplicação de senha forte		✓	✓	✓	✓
Gerenciamento de rede (dispositivos móveis)		✓	✓	✓	✓
Políticas de segurança para dispositivos móveis		✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará).  
 conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Perfis de trabalho do Android		✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento corporativo de endpoints</b>					
Proteção de dados do iOS		✓	✓		✓
Certificados de dispositivos móveis		✓	✓		✓
Acesso baseado no contexto		✓	✓		✓

**9.2. GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS**

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
<b>Gerenciamento fundamental de endpoints</b>					
Gerenciamento básico de dispositivos móveis	✓	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento fundamental para computadores	✓	✓	✓	✓	✓
Verificação de endpoints	✓	✓	✓	✓	✓
Inventário de dispositivos da empresa (endpoints)	✓	✓	✓	✓	✓
Sair da conta remota	✓	✓	✓	✓	✓
Exclusão permanente remota da conta (dispositivo móvel)	✓	✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MACC ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Bloqueio de dispositivos	✓	✓	✓	✓	✓
Drive para computador	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento avançado de endpoints</b>					
Gerenciamento avançado de dispositivos móveis		✓	✓	✓	✓
Registro sem toque para dispositivos Android		✓	✓	✓	✓
Aprovação de dispositivos pelo administrador		✓	✓	✓	✓
Limpeza remota no dispositivo		✓	✓	✓	✓
Gerenciamento de dispositivos Windows		✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento corporativo de endpoints</b>					
Inventário de dispositivos da empresa (Android)		✓	✓		✓
Inventário de dispositivos da empresa (iOS)		✓	✓		✓
Gerenciamento de dispositivos da empresa (iOS)		✓	✓		✓
Regras de gerenciamento de dispositivos móveis		✓	✓		✓
Integrações com parceiros da BeyondCorp Alliance		✓	✓		✓

### 9.3. GERENCIAMENTO DE APPS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
<b>Gerenciamento fundamental de endpoints</b>					
Gerenciamento de apps públicos e particulares (Android)	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento avançado de endpoints</b>					
Gerenciamento de apps públicos (iOS)		✓	✓	✓	✓
Permissões de execução do app Android		✓	✓	✓	✓
Distribuir apps para dispositivos móveis de maneira seletiva para os usuários		✓	✓	✓	✓
Publicar apps da Web Android particulares		✓	✓	✓	✓
Configurações de app Android gerenciado		✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento corporativo de endpoints</b>					
Gerenciamento particular de apps iOS		✓	✓		✓

**9.4. DETALHES DE DISPOSITIVO**

	Enterprise	Frontline
--	------------	-----------

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
<b>Gerenciamento fundamental de endpoints</b>					
Detalhes básicos do dispositivo (dispositivo móvel)		✓	✓	✓	✓
Detalhes básicos de endpoints (computadores e dispositivos de casa inteligente)		✓	✓	✓	✓
Relatórios básicos de dispositivos (Chrome e dispositivo móvel)		✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento avançado de endpoints</b>					
Relatórios de dispositivos avançados (dispositivos móveis)		✓	✓	✓	✓
<b>Gerenciamento corporativo de endpoints</b>					
Registro de auditoria de dispositivos		✓	✓		✓

**10. GMAIL**

**10.1. ENDEREÇOS DE E-MAIL E LISTAS DE E-MAILS**

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Seu endereço de e-mail (você@suaempresa.com)	✓	✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

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

**10.2. USO E LIMITES DE E-MAIL**

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Armazenamento de e-mail (compartilhado com documentos e fotos)	1 TB	O quanto você precisar		5 GB	5 GB
Limite de tamanho dos anexos (envio)	25 MB				
Limite de tamanho dos anexos (entrada)	50 MB				
Destinatários por mensagem (campos "Para", "Cc" e "Cco" combinados)	2.000 (500 externos)				
Destinatários únicos por dia (Cada endereço único é contabilizado uma vez)	3.000 (2.000 externos, 500 externos para contas de avaliação)				

**10.3. COMPLIANCE E SEGURANÇA DE E-MAIL.**

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUÇAS em 23/10/2023, às 16:05 Min. CC: ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Filtragem de lixo eletrônico e bloqueio de vírus	✓	✓	✓	✓	✓
Anúncios do Gmail desativados	✓	✓	✓	✓	✓
Filtragem personalizada e políticas de conteúdo	✓	✓	✓	✓	✓
Políticas de retenção de e-mail e chat	✓	✓	✓	✓	✓
Endereços IP permitidos	✓	✓	✓	✓	✓
Listas de bloqueios gerenciadas pelo usuário	✓	✓	✓	✓	✓
Rodapés de compliance obrigatórios	✓	✓	✓	✓	✓
Opção para desativar o acesso IMAP/POP	✓	✓	✓	✓	✓
Vault para e-mail/e-discovery e arquivamento de mensagens instantâneas		✓	✓		
Prevenção contra perda de dados (DLP) do Gmail		✓	✓		
Reconhecimento óptico de caracteres (OCR)		✓	✓		
Pesquisa de registros do Gmail no BigQuery		✓	✓		
Integração do Gmail a uma solução de arquivamento de terceiros		✓	✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Proteção avançada contra phishing e malware	✓	✓	✓	✓	✓
Criptografia S/MIME para e-mail			✓		
Criptografia do lado do cliente no e-mail			✓		
Verificação de anexos de e-mail avançados (sandbox de segurança)			✓		

**10.4. OPÇÕES AVANÇADAS DE ENTREGA DE E-MAIL**

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

**11. DRIVE E EDITORES DE ARQUIVOS GOOGLE**

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCELO ARIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Drive para computador	✓	✓	✓		
Drives compartilhados para equipes	✓	✓	✓		
Auditoria e relatórios avançados do Drive (registro de auditoria do Drive)	✓	✓	✓		
Permissões avançadas de compartilhamento do Drive	✓	✓	✓		
Gerenciar aprovações de arquivos	✓	✓	✓		
Gerenciar metadados do Drive (rótulos e campos personalizados)	✓	✓	✓		
Ativar ou desativar a criação de Editores de arquivos Google	✓	✓	✓		
Páginas conectadas	✓	✓	✓	✓	✓
Delegar acesso nas páginas conectadas		✓	✓		
Prevenção contra perda de dados do Drive (DLP)		✓	✓		
Regras de confiabilidade das permissões de compartilhamento do Drive		✓	✓		
Branding organizacional (modelos personalizados)	✓	✓	✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Criptografia do lado do cliente em arquivos do Drive			✓		
Sugestões de arquivos do Drive na barra de endereço do navegador Chrome			✓		

## 12. GOOGLE MEET

	Enterprise			Frontline	
	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Duração máxima da reunião	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
Número máximo de participantes por reunião	250	500	500	100	100
Participantes externos	✓	✓	✓	✓	✓
Reuniões seguras	✓	✓	✓	✓	✓
Apresentações e compartilhamento de tela	✓	✓	✓	✓	✓
App Android e iOS	✓	✓	✓	✓	✓
Possibilidade de gravar e salvar reuniões no Drive	✓	✓	✓		
Levantar a mão	✓	✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCELO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Cancelamento de ruído	✓	✓	✓	✓	✓
Transmissão ao vivo no domínio e em domínios confiáveis (máximo de pessoas assistindo)	10.000	10.000	100.000		
Salas temáticas	✓	✓	✓	✓	✓
Enquetes	✓	✓	✓		
Perguntas e respostas	✓	✓	✓		
Monitorar a presença (pelo menos cinco participantes)		✓	✓	✓	✓
Lousa interativa digital	✓	✓	✓	✓	✓
Adicionar o Meet ao Microsoft Outlook	✓	✓	✓	✓	✓
Adicionar coorganizadores a reuniões	✓	✓	✓		
Controlar Apresentações Google		✓	✓		
Reações	✓	✓	✓	✓	✓
Transcrever e salvar reuniões no Drive		✓	✓		
Criptografia do lado do cliente para áudio e vídeo			✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

### 13. GOOGLE CHAT

	<b>Enterprise</b>	<b>Frontline</b>
--	-------------------	------------------

	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Ativar ou desativar o histórico de chat	✓	✓	✓		
Definir a opção de histórico do espaço para os usuários	✓	✓	✓		
Aceitar automaticamente convites de chat	✓	✓	✓		
Chat externo para mensagens diretas individuais e em grupo	✓	✓	✓		
Permitir ou restringir chats externos	✓	✓	✓		
Permitir ou restringir apps do Chat	✓	✓	✓		
Ativar ou desativar espaços externos	✓	✓	✓		
Usar espaços detectáveis		✓	✓		
Excluir automaticamente as mensagens do Chat da sua organização		✓	✓		
Controlar o compartilhamento de arquivos no Chat		✓	✓		
Integrar o Chat a uma solução de arquivamento de terceiros		✓	✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

**14. GRUPOS / GRUPOS PARA EMPRESAS**

	<b>Enterprise</b>	<b>Frontline</b>
--	-------------------	------------------

	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Grupos de listas de e-mails		✓	✓	✓	✓
Grupos para compartilhamento de conteúdo, convites da agenda		✓	✓	✓	✓
Caixas de entrada colaborativas e moderação de mensagens		✓	✓	✓	✓
Grupos gerenciados pelos usuários		✓	✓	✓	✓
Grupos de configuração para uso dos administradores		✓	✓	✓	✓
Grupos de público-alvo (opções de compartilhamento predefinidas)		✓	✓		
Inspecionar a associação ao grupo		✓	✓	✓	✓
Restringir a associação ao grupo		✓	✓		
Grupos dinâmicos (gerenciar a associação automaticamente)		✓	✓		
Ver participantes de grupos aninhados (participantes indiretos)		✓	✓	✓	✓

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

**15. GOOGLE AGENDA**

	<b>Enterprise</b>	<b>Frontline</b>
--	-------------------	------------------

	Enterprise Starter	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Frontline Starter	Frontline Standard
Agendas da equipe	✓	✓	✓	✓	✓
Adicionar videoconferências a eventos	✓	✓	✓	✓	✓
Adicionar eventos a agendas automaticamente		✓	✓	✓	✓
Reserva de recursos (salas, edifícios, equipamentos)	✓	✓	✓	✓	✓
Sincronizar agendas com o Microsoft Exchange	✓	✓	✓	✓	✓
Definir uma duração padrão para eventos		✓	✓		
Configurar agendamentos de horários		✓	✓		
Liberar automaticamente salas de reunião não utilizadas		✓	✓		
Permitir que os usuários compartilhem o local de trabalho		✓	✓		
Permitir que os usuários vejam análises sobre a alocação de tempo		✓	✓		
Criptografia do lado do cliente em descrições de eventos			✓		

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará).  
 conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

## ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

### 1. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

### 2. ITEM 7: SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO:

**2.1. Para implantação dos serviços contratados é necessário seguir as SEGUINTEs atividades para controle e execução de todas as etapas, definição de responsáveis e prazos para início e finalização do projeto.**

#### 2.1.1. Etapas:

- 2.2. Reunião de Kick-Off;
- 2.3. Criar perfil do cliente;
- 2.4. Fazer a verificação de domínio;
- 2.5. Adicionar usuários/Grupos;
- 2.6. Início de migração de mensagens;
- 2.7. Treinamento ADM;
- 2.8. Comunicação;
- 2.9. Treinamento de usuários EAD - envio de acesso;
- 2.10. Ativação do serviço de e-mails;
- 2.11. Suporte.

### 3. REUNIÃO DE KICK-OFF

3.1. Nessa etapa do projeto deverão ser reunidos os envolvidos e os especialistas técnicos e gerentes de projetos para validação de:

- 3.2. Plano desejado/quantidade de licenças;
- 3.3. Recursos e serviços;
- 3.4. Definição dos responsáveis técnicos, administrativos e de comunicação;
- 3.5. Definição do método de migração de dados (e-mails, documentos, agendas e contatos);
- 3.6. Definição de cronograma;
- 3.7. Alinhamento com equipe técnica sobre a inicialização das etapas envolvidas;
- 3.8. Preenchimento da documentação técnica com as informações levantadas;
- 3.9. Após a definição de todos os prazos e data de início das atividades, será compartilhado a documentação com o cronograma e responsabilidades.

### 4. CRIAR PERFIL DO CLIENTE

4.1. Nessa etapa do projeto deverá ser avaliado a disponibilidade do domínio e a confirmação se será um novo cadastro ou transferência.

4.2. Novo cadastro

- 4.3. Dados necessários;
- 4.4. Nome da organização;
- 4.5. Domínio;
- 4.6. Endereço de correspondência com CEP;
- 4.7. Dados de contato;
- 4.8. Nome/sobrenome;
- 4.9. E-mail inicial (será o adm inicial);
- 4.10. E-mail alternativo (fora do domínio);
- 4.11. Telefone para contato.
- 4.12. Transferência

4.13. Para realização de transferência deverá ser gerada chave acessando o endereço indicado pelo FABRICANTE. Onde será necessário informar o identificador público do revendedor para gerar a chave. Após validar as informações.

## 5. FAZER A VERIFICAÇÃO DE DOMÍNIO

5.1. Nessa etapa do projeto deve ser feita a validação de propriedade de domínio, etapa necessária para evitar fraudes em contratações com a utilização de domínios não autorizados. Esta etapa deve ser tratada diretamente com a equipe técnica responsável pelos registros no dns do domínio. Deve ser gerado um registro TXT que deve ser adicionado no DNS do domínio para realizar a validação. Esse processo pode levar até 30 minutos para finalizar, podendo ocorrer antes dependendo da propagação dos registros.

## 6. ADICIONAR USUÁRIOS/GRUPOS

6.1. A adição dos usuários ou grupos deve ser realizada individualmente ou em massa com a utilização de um arquivo .csv com os dados necessários. O processo pode ser realizado internamente ou a equipe técnica da LICITANTE pode realizar a adição dos usuários e grupos previamente acordados no contrato.

## 7. INÍCIO DE MIGRAÇÃO DE MENSAGENS

7.1. Com a criação das contas de usuários finalizadas deve ser possível iniciar a migração das mensagens. Nessa etapa deve ser definido como será realizada a migração, a ferramenta utilizada e se será necessário aplicação de regras de roteamento para entrega de dívida ou entrega dupla.

7.2. As ferramentas utilizadas na migração devem ser definidas de acordo com o cenário e disponibilidade da CONTRATANTE

## 8. COMUNICAÇÃO

8.1. Nessa etapa do projeto será realizada a comunicação para os usuários com as informações necessárias em relação a alteração de ambiente destacando as vantagens e recursos que estarão sendo disponibilizados, assim como o acesso ao painel EAD para treinamento de novos usuários. A execução dessa etapa é realizada pela equipe de comunicação da CONTRATANTE.

## 9. ATIVAÇÃO DO SERVIÇO DE E-MAILS

9.1. Para essa etapa ser executada, as anteriores devem ser finalizadas. A ativação do serviço de e-mail é realizada através da inclusão dos registros MX no dns do domínio. Para concluir essa etapa será feito a inclusão dos MX do FABRICANTE, SPF e DKIM, sendo os dois últimos responsáveis pela autenticação das mensagens e evitar marcações como spam dos e-mails enviados.

## 10. ITEM 8 - TREINAMENTO PARA ADMINISTRADORES

10.1. O treinamento para administradores pode ser realizado de forma presencial (dependendo da disponibilidade de local) ou online. Sua carga horária é de no mínimo 08h e pode ser dividido em:

- 10.2. O treinamento deve tratar os seguintes temas:
- 10.3. Administração da plataforma;
- 10.4. Ferramentas disponíveis;
- 10.5. Práticas para adição de usuários, definição de políticas e regras de segurança;
- 10.6. Configurações de aplicações;
- 10.7. Segurança da informação de acordo com o plano contratado.

## 11. ESTRUTURA DO TREINAMENTO

- 11.1. Apresentação;
- 11.2. Usuários;
- 11.3. Apps;
- 11.4. Grupos;
- 11.5. Unidades organizacionais;
- 11.6. Infra e recursos;
- 11.7. Dispositivos;
- 11.8. Segurança;
- 11.9. Relatórios;
- 11.10. Funções do administrador;
- 11.11. Painel de controle;
- 11.12. Suporte;
- 11.13. Migração de dados.

## 12. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

12.1. O conteúdo deve estar dividido em tópicos separados conforme está descrito na seção ESTRUTURA DO CURSO. Todos os tópicos devem possuir demonstrações práticas que exibem como utilizar as ferramentas de acordo com o propósito de trabalho.

- 12.2. Período de tempo mínimo: 8 horas.
- 12.3. Quantidade de alunos por turma: até 10 alunos.

12.4. O agendamento do treinamento deve está de acordo com a agenda de disponibilidade dos participantes

### 13. RECURSOS METODOLÓGICOS (NORMAS DE TREINAMENTO)

13.1. Conteúdo digital disponibilizado por compartilhamento (Slides).

### 14. ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS

14.1. Para esse curso devem ser adotadas medidas pedagógicas que têm como objetivo o aprendizado acerca do conteúdo proposto e medir o nível de aproveitamento dos alunos.

### 15. COORDENAÇÃO

15.1. A coordenação do treinamento ficará a cargo da Empresa LICITANTE que acompanhará todo o desenvolvimento do mesmo.

### 16. ITEM 9 - TREINAMENTO USUÁRIOS

16.1. Objetiva demonstrar os recursos necessários para capacitar o uso dos aplicativos de colaboração com o serviço de mensageria, grupos, comunicação, armazenamento e videochamada.

### 17. CONTEÚDO:

- 17.1. Introdução;
- 17.2. Serviço de mensageria:
- 17.3. Primeiro acesso a sua conta;
- 17.4. Mudar sua foto de perfil;
- 17.5. Adicionar um tema de plano de fundo;
- 17.6. Cancelar o envio dos seus e-mails;
- 17.7. Criar modelos de e-mail;
- 17.8. Destacar um e-mail importante;
- 17.9. Ignorar conversas no e-mail;
- 17.10. Anexar e enviar anexos grandes;
- 17.11. Programar o envio de e-mails;
- 17.12. Escrever uma mensagem.
- 17.13. Contatos:
- 17.14. Adicionar, mover ou importar contatos.
- 17.15. Agenda/Calendário:
- 17.16. Agendamento de horários;
- 17.17. Adicionar eventos do serviço de mensageria automaticamente;
- 17.18. Trabalhar em diferentes fusos horários no agenda;
- 17.19. Remover facilmente agendas da sua lista;

- 17.20. Recebendo seus compromissos diários na caixa de entrada;
- 17.21. Compartilhar sua agenda com alguém.
- 17.22. Ferramenta de armazenamento:
- 17.23. Usar a visualização Prioridade para acesso rápido a arquivos;
- 17.24. Acessar arquivos armazenados offline;
- 17.25. Ver alterações em arquivos e pastas;
- 17.26. Verificar ou reverter para versões anteriores do arquivo;
- 17.27. Compartilhar links para versões em PDF dos seus arquivos;
- 17.28. Usar arquivos do Microsoft Office;
- 17.29. Receber notificações quando alguém compartilha arquivos com você;
- 17.30. Definir a data de expiração do acesso a um arquivo;
- 17.31. Transferir propriedade de uma arquivo;
- 17.32. O treinamento deverá ser realizado através de plataforma de educação a distância (EAD), devendo estar disponível para todos os usuários por todo o período do contrato, e deve ser atualizado sempre que necessário e quanto tiver uma atualização relevante do ambiente pelo fabricante da solução.
- 17.33. A ferramenta deve possuir os seguintes recursos mínimos para acesso pelos usuários da CONTRATANTE:
  - 17.33.1. Permitir o controle de acesso das aulas por meio de usuário e senha;
  - 17.33.2. Possuir layout responsivo (WebLearning) para ser acessado por TVs, desktops, notebooks, smartphones ou tablets em quaisquer sistemas operacionais;
  - 17.33.3. Permitir cadastrar a quantidade mínima usuários da CONTRATANTE;
  - 17.33.4. Permitir tráfego mensal ilimitado;
  - 17.33.5. Permitir a emissão online de certificado de participação e desempenho;
  - 17.33.6. Permitir o gerenciamento de alunos e desempenho;
  - 17.33.7. Permitir o envio de notificações por e-mail;
  - 17.33.8. Permitir o gerenciamento de conteúdo, salas, grupos e participantes;
  - 17.33.9. Permitir conteúdo do tipo: vídeo, textos, podcast, documentos (pdf, doc, docx, txt, ppt, pptx), imagens e áudios;
  - 17.33.10. Permitir conteúdo incorporado (Embed) de vídeos e áudios, além de link do Youtube ou Vimeo;
  - 17.33.11. Possuir biblioteca virtual para permitir o download de arquivos autorizados;
  - 17.33.12. Possuir proteção de conteúdo contra pirataria e downloads não autorizados;
  - 17.33.13. Possuir DRM (Gerenciamento de Direitos Digitais), impedindo a pirataria de vídeos e cursos;

Documentação assinada eletronicamente por: MARCELO AUGUSTO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

- 17.33.14. Deve permitir criação de tutoria online e debates por curso;
- 17.33.15. Deve permitir personalização das aulas de forma online, sem a necessidade de utilização de códigos de programação;
- 17.33.16. Permitir criação de avaliações de conteúdo SRS (sistema de repetição espaçada) e prova;
- 17.33.17. Permitir a configuração de nota base para aprovação;
- 17.33.18. Permitir que cadastramento de banco de questões, possibilitando que elas sejam sorteadas aleatoriamente no momento da prova;
- 17.33.19. Permitir que as questões de múltipla escolha sejam publicadas aleatoriamente;
- 17.33.20. Permitir a importação e matrícula de alunos em lote através de planilhas ou arquivos csv;
- 17.33.21. Permitir o reset de senha de um usuário;
- 17.33.22. Possuir agrupamento de alunos por grupos;
- 17.33.23. Possuir versionamento de conteúdos;
- 17.33.24. Permitir ser usado o domínio do contratante. Exemplo: cursos.contratante.gov.br;
- 17.33.25. Possuir interface whitelabel, possibilitando customização total do layout do portal com a identidade visual da instituição;
- 17.33.26. Possibilitar a emissão de relatórios em níveis gerenciais de atividades nos cursos oferecidos e de forma geral dos matriculados, com possibilidade de salvar em excel e PDF;
- 17.33.27. Possuir guia de ambientação ao aluno para uma ambientação prévia, com todas as orientações básicas sobre a metodologia, os recursos, as normas de funcionamento e de avaliação do curso para auxiliar na organização do estudo;
- 17.33.28. Possibilitar a configuração de tela inicial com iframe customizado;
- 17.33.29. Possibilitar integração com active directory;
- 17.33.30. Possibilitar bloco de notas personalizado por curso, permitindo que o aluno possa fazer anotações enquanto faz o curso;
- 17.33.31. Possibilitar agendamento de porções de um conteúdo que só são liberadas após data e horário configurados pelo administrador;
- 17.33.32. Possibilitar configuração de prazo máximo para conclusão de um conteúdo, sendo esse desabilitado uma vez que o tempo for expirado (um administrador poderá estender o prazo por aluno);
- 17.33.33. Possibilitar configuração de categorias de conteúdos em modo "trilha", exigindo que os participantes completem os conteúdos de forma sequencial;
- 17.33.34. Possibilitar a Anonimização de Dados conforme a (LGPD), método de preservação informações privadas ou confidenciais por meio da exclusão ou codificação de identificadores que vinculam indivíduos aos dados armazenados;

- 17.33.35. Possibilitar a Pseudonimização e Criptografia de Dados, conforme a (LGPD), além de possuir Política de Privacidade, Uso e Consentimento e processos de segurança, referente as senhas de usuários que são criptografadas, utilizando Bcrypt e SHA-256;
- 17.33.36. Possuir Autenticação de Redes e Controle de Acesso Controle de acesso às ferramentas, definido por permissões específicas. Integrável e gerenciável por meio de APIs com Token JWT. Compatível com SAML 2.0 para login único e AD;
- 17.33.37. Possuir reproduutor de vídeo com as seguintes características: Não possuir anúncios antes, depois ou sobre seus vídeos; Dolby Vision e compatibilidade com 4K e HDR; Controle da velocidade de reprodução; Carregamento e download de transcrições; Legendas ocultas automáticas; Edição de transcrição; Customização do layout do player; Criação de Capítulos; Possibilidade de incluir no Player uma marca d'agua; Compatibilidade com player de terceiros e Vídeo interativo; Customização de identidade visual do reproduutor para utilizar o esquema de cores do contratante.

## 18. ITEM 10 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS

18.1. Este ITEM tem como objetivo colocar serviços técnicos gerais para migração, implantação, 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.

18.2. 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.

18.3. 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

18.4. 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. Está especificado no ANEXO C.

**ANEXO C - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS**

**1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO**

1.1. A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, todavia, demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço; nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado, serão adotados os seguintes pesos de complexidade:

Complexidade	Serviços	Peso Complexidade
Baixa	Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares.	1,00
Intermediária	Assistência Técnica Presencial. Análise e levantamento de processos. Criação e implantação da base de conhecimento na solução de gerenciamento de serviços e atualização dos scripts de atendimento. Operação de sistemas complexos, apoiar na criação de artefatos de projetos, especificação casos de uso, regras de negócio, elaboração de diagramas de processos e estratégia, atendimento a demanda de média complexidade de clientes internos, mapeamento de processos e atividades similares.	1,05
Alta	Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle ( <i>dashboards</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 - Definições de complexidade do serviço

**2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

2.1. Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que esteja

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (habilitação local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.

- 2.2. No contexto da presente especificação técnica, **buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem**, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT, o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio o catálogo de serviços que integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da Etice e dos seus clientes finais.
- 2.3. Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de **serviços poderá sofrer revisões** com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.
- 2.4. A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO D) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

### 3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 3.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua, prestados sob demanda**, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.
- 3.2. A Etice poderá a seu critério utilizar as USTs contratadas para a execução de serviços continuados (processos) ou pontuais (projetos) sem ônus ao objeto contratual, considerando especificações do catálogo de serviços.

### 4. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1. Mensalmente ou em caso de necessidade serão abertas ordens de serviço, com os Serviços Técnicos devidamente identificados e associados a uma estimativa (UST) relacionadas aos serviços a serem executados.
- 4.2. A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível.
- 4.3. Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.
- 4.4. O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. Esse agrupamento deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

**UST= (Esforço x complexidade)**

onde:

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

**Esforço:** Somatório da estimativa de todos os esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso. Ou seja, **Esforço = Fator \* Número de horas alocadas.**

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

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

- 4.6. O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda.
- 4.7. A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,368 do ANEXO E para dimensionar o esforço;
- 4.8. Caso opte por não usar o fator médio a CONTRATADA deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO E – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS dos recursos;

## 5. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação do cliente final ou da Etice, o trabalho executado deverá ser medido, avaliado e pago.
- 5.2. Quando do cancelamento do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os produtos do serviço executado, imediatamente, mesmo que inacabados.

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

## ANEXO D - CATÁLOGO 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 continuamente 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
Avaliação e descoberta de portfólio de aplicações e suas interdependências para construção de plano para migração.	Intermediário
Avaliação de infraestrutura existente para dimensionamento de infraestrutura necessária em ambiente de nuvem.	Intermediário
Migração de cargas de trabalho entre sistemas operacionais (Linux/ Windows)	Intermediário
Migração de cargas de trabalho entre bancos de dados heterogêneos.	Alta
Migração de bases de dados on-premises para nuvem, com ou sem atualização de versão, para: outros motores suportados; bases de dados para propósitos específicos (NoSQL).	Alta
Migração de containers on-premises para soluções de orquestração e repositório de containers gerenciados.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, de máquinas virtuais para containers.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, máquinas virtuais ou containers para modelo sem servidor.	Alta
Migração de cargas de trabalho em máquinas virtuais para serviços gerenciados e não gerenciados elegíveis.	Alta
Implementação de mecanismo de alta disponibilidade, escalabilidade horizontal automatizada, monitoramento, verificações de saúde e balanceamento de carga.	Alta

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

Construção de data warehouse e/ou datamarts a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Construção de soluções de analytics a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Construção de soluções de Big Data a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem tecnologias de Inteligência Artificial, linguagens e aprendizado de máquina, redes neurais, preditivas e demais tecnologias envolvidas.	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos de atendimento virtual, robôs e demais ferramentas de conversação inteligente automatizada.	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem soluções de IoT (Internet das Coisas).	Especialista
Implementação de rede de entrega de conteúdo para conteúdo(site) estáticos.	Intermediário
Criação/configuração de topologia de redes interconectadas com isolamento, firewall, ACL's (Access Control Lists) e auditoria.	Intermediário
Implementação e configuração de conectividade do ambiente on-premises com ambiente em nuvem.	Intermediário
Configuração de serviço de DNS, público ou privado, e integração com serviço de DNS on-premises.	Intermediário
Implementação de modelo de categorização de custos com base em rótulos, orçamentos e alarmes de consumo mensal.	Baixa
Implementação de controles para filtro de requisições Web classificadas como nocivas.	Intermediário
Configuração de cofre de senhas para armazenamento de credenciais, chaves e outros dados sensíveis.	Intermediário
Automação do provisionamento e gerência de configuração de serviços e recursos de nuvem com modelo de infraestrutura como código e autosserviço.	Alta
Implementação de solução para gerenciamento e automação de backup de dados nos serviços de nuvem ou ambiente on-premises.	Intermediário

Implementação de solução para backup de dados de longa retenção com políticas de ciclo de vida.	Intermediário	IANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 16:05 JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, de 8 de junho de 2021.
Implementação de processos de transferência de grandes volumes de dados para nuvem, incluindo processo de backup e restauração em novo ambiente.	Intermediário	
Desenho e implantação de arquitetura para continuidade de negócios e recuperação de desastres em ambiente de nuvem de acordo com requisitos de RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective).	Especialista	
Apresentação de workshops/transferência de conhecimento para detalhamento de entregáveis.	Baixa	
Configuração de estrutura de contas em conformidade com melhores práticas de segurança.	Intermediário	
Avaliação de ambiente em nuvem sobre perspectiva de segurança, desempenho, confiabilidade, custos e eficiência operacional e aplicação de correções apropriadas.	Alta	
Migração fim-a-fim de máquinas virtuais incluindo os processos de conversão, importação, configuração e testes do ambiente migrado.	Alta	
Implementação de ambiente para virtualização de desktops, incluindo configuração de redes, autenticação, políticas de gerenciamento e imagens personalizadas com configurações e aplicativos.	Alta	
Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia a dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	Baixa	
Serviço de monitoramento dos recursos e componentes da solução.	Baixo	

### ANEXO E - 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><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,25
2	Auxiliar Técnico II	<p><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,50
3	Técnico I	<p><b>Do Técnico de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</b></p> <p>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>	1,00
4	Técnico II	<p><b>Do Técnico de TIC de Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Técnico de Processo de Negócio Nível II</b></p>	1,00

		<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 align="center"><b>Do Analista de TIC de Nível I</b></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 align="center"><b>Do Analista de Processo de Negócio Nível I</b></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>	2,00
6	Analista II	<p align="center"><b>Do Analista de TIC de Nível II</b></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 align="center"><b>Do Analista de Processo de Negócio Nível II</b></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	<p align="center"><b>Do Especialista de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e</p>	3,00

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCA em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.

		<p>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><b>Do Especialista de Processo de Negócio Nível I</b></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><b>Do Especialista de TIC de nível II</b></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><b>Do Especialista de Processo de Negócio nível II</b></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>	<p>3,5</p> <p>JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.</p> <p>Para conferir, acesse o site <a href="https://suite.ce.gov.br/validar-documento">https://suite.ce.gov.br/validar-documento</a> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.</p>

2. Com vistas a favorecer o processo de precificação do serviço no que se refere a alocação de recursos necessários ao serviço, considerada a necessidade de execução contínua de dadas atividades, a aceitabilidade definida nos perfis por serviços relacionados no catálogo de serviços, e cenários atuais relativos aos serviços demandados, estima-se que para correta execução dos serviços, os recursos necessários serão alocados com base na seguinte distribuição de tempo:

Perfil Técnico	Alocação estimada
Auxiliar I	17%
Auxiliar II	17%
Técnico I	16%
Técnico II	16%



Analista I	16%
Analista II	8%
Especialista I	5%
Especialista II	5%

3. Considerando os serviços listados no catálogo, seus pesos e distribuições adote-se apenas como referência para precificação, o fator médio de 1,368 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula: Número de horas alocadas = (Número de UST\_mês/(1,368\*COMPLEXIDADE)). Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos aplicáveis aos serviços no catálogo, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.
- 3.1. A CONTRATADA deverá propor um fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

### ANEXO F - 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 CONTRATANTE o atendimento de 1º nível.
3. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas, a critério da administração.
  - 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 Suporte Técnico (UST).
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 solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	Até 6 horas	Até 24 horas	Até 72 horas após abertura do chamado remoto	Até 96 horas após abertura do chamado remoto



- 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.
5. SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS
- 5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar também um sistema de abertura de chamados via WEB com aderência às melhores práticas do ITIL. A CONTRATADA deverá informar todo processo de abertura de chamados.
- 5.2. A ferramenta a ser utilizada para gestão de todo o processo de atendimento de chamados (Service Desk) deverá no mínimo, conter/apresentar as funcionalidades abaixo descritas:
- 5.2.1. A plataforma deve comprovar aderência, no mínimo, ao ITIL 2011 através da apresentação da certificação PinkVerify para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Catálogo de Serviços.
- 5.2.2. Deve possuir estrutura de desenvolvimento, manutenção e suporte da ferramenta no Brasil.
- 5.2.3. O software deve possuir documentação online para permitir acesso a consultas, também sendo capaz de orientar seus usuários e contendo as informações de conteúdo no idioma Português/Brasil.
- 5.2.4. Suportar a abertura de chamados mediante a utilização de aplicação nativa para dispositivos móveis baseados em Android e IOS.
- 5.2.5. Possibilitar utilização de relatórios e estatísticas através da definição de filtros de pesquisa diretamente na interface do software e sem necessidade de software adicional.
- 5.2.6. Possibilitar a impressão de relatórios, estatísticas e resultados de pesquisas.
- 5.2.7. Garantir a definição de controles de níveis de acesso aos dados quando da elaboração/confeção dos relatórios.
- 5.2.8. Permitir a inclusão de logotipo da Contratante em telas e relatórios, com base em parametrização.
- 5.2.9. Permitir a exibição de indicadores em formato de gráficos com as respectivas definições de faixas de valores de forma configurável.
- 5.2.10. Possuir recursos para constituição de uma base de conhecimentos técnicos, operacionais, normativos e administrativos.
- 5.2.11. Possibilitar o fornecimento para cada registro um número único, registrando também a data e hora de abertura e data e hora da última atualização dos registros de incidentes e requisições de serviços.
- 5.2.12. Possibilitar ao atendente que esteja fazendo uso da interface do Software, classificar o impacto e a urgência de sua solicitação de acordo com uma pré-configuração.
- 5.2.13. Permitir que a classificação/ categorização possa ser alterada, a qualquer tempo e por quem for autorizado, mantendo, porém, o registro das alterações para consultas futuras.
- 5.2.14. Possibilitar a definição automática de prioridade do chamado de acordo com o nível de interrupção do serviço informado.
- 5.2.15. Possibilitar a definição de tempos de atendimento (SLA's) contendo os parâmetros de prazos de respostas e resolução dos incidentes/requisições, conforme a severidade associada e precificados neste edital.
- 5.2.16. Os chamados abertos só poderão ser fechados após autorização de funcionário designado pela CONTRATANTE e deverão aguardar um prazo mínimo de 2 (dois) dias para a aprovação por parte da CONTRATANTE, no entanto, podendo, a seu critério, reabrir o chamado.
- 5.2.17. A CONTRATANTE informará as pessoas autorizadas a abrir e fechar chamados junto a CONTRATADA.
- 5.3. PORTAL DE GERENCIAMENTO IaaS
- 5.3.1. Deverá ser fornecido um portal de gerenciamento licenças de ferramentas de colaboração com as funcionalidades descritas adiante.
- 5.3.2. Licenças de Ferramentas de Colaboração
- 5.3.3. Permitir o gerenciamento de licenças de ferramentas de colaboração;



5.3.4. Permitir alteração da quantidade de licenças;

5.3.5. Permitir criação de ajustes automáticos na quantidade de licenças (upgrade/downgrade).

## ANEXO G - Modelo de Proposta

## - Tabela 1 – Serviços em nuvem pública SaaS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = 12 X A X B)
1	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Frontline Worker Starter	LICENÇA	70.000		
2	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Frontline Worker Standard	LICENÇA	30.000		
3	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Starter	LICENÇA	20.000		
4	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Standard	LICENÇA	15.000		
5	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Workspace Enterprise Plus	LICENÇA	10.000		
6	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Vault	LICENÇA	1.000		

<b>Soma (d)</b>	
-----------------	--

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

## - Tabela 2 - Serviços de implantação, treinamento e gerenciamento

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = A X B)
7	Serviço de implantação e Migração Solução de produtividade e colaboração	Usuário	86.000		



8	Treinamento para ADMINISTRADOR da solução de produtividade e colaboração Google Workspace.	Turmas	100		
9	Treinamento para Usuário Solução de produtividade e colaboração Google Workspace	Usuário	86.000		
10	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos	UST	90.000		

<b>Soma (d)</b>	
-----------------	--

**(t2) Valor Total em R\$ (igual a “d”)**

**Total em R\$ (igual a t1+t2)**

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 23/10/2023, às 16:05 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 17/10/2023, às 11:18 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 3735-891B-FB8F-F454.