

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 015/2023 – Serviços Oracle, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

**Dezembro de 2023**

## 1. OBJETO

Chamada de oportunidade para prestação de serviços compreendendo o provimento de recursos em nuvem, incluindo serviços técnicos avançados de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial e administração dos projetos.

## 2. OBJETIVOS:

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

Este documento descreve as **características funcionais, premissas técnicas e de serviços** que deverão ser consideradas pelas pré-qualificadas, para que, munidos de informações relevantes sobre as necessidades para atendimento ao escopo dos serviços, emitam propostas de acordo com as condições preestabelecidas no Edital de Pré-qualificação supracitado.

## 3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

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

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

3.3 Justificativa de escolha dos recursos em nuvem do CSP ORACLE:

3.3.1 Considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização de recursos em nuvem de tecnologia ORACLE;

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 ORACLE, 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 N° 0001/2019, nos seguintes termos:

*“13.5. Em chamada de oportunidade envolvendo produto e/ou serviço **nominado**, será obrigatório existir pelo menos 03 (três) propostas de integradores de serviços de nuvem (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.”*

3.4 Assim sendo, a presente chamada de oportunidade será nomeada para os recursos em nuvem da ORACLE, para expandir o catálogo de produtos disponíveis no referido marketplace com a adição dos novos itens do CSP ORACLE.

#### 4. ORIENTAÇÕES GERAIS

##### 4.1 Prazos

Número do Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE	Até 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 definitiva da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.

10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.
----	---------------------------	---

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

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

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

4.1.1 Os Prazos dispostos no item acima poderão variar em conformidade com o caso concreto, **podendo inclusive serem mitigados**, em razão de não apresentação de recursos ou mesmo que as empresas Pré-qualificadas declinem, formalmente, do direito Recursal (e consequentemente das Contrarrazões).

#### 4.2 Sobre o envio da Proposta Técnicas

4.2.1 A proposta deverá ser enviada de **forma eletrônica** e deverá inicialmente ser **CRIOGRAFADA** utilizando o algoritmo de criptografia AES-256 (FIPS PUB 197).

4.2.2 O proponente é responsável por gerar uma chave aleatória de 256 bits e **manter completo sigilo desta chave, sem revelá-la a terceiros, nem à Etice**, até que se tenha passado o período de recebimento de propostas estabelecido na tabela do item 4.1.

4.2.3 Antes ou após criptografada utilizando-se o algoritmo AES-256, a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.

4.2.4 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](mailto: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 um 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 recusado pelo servidor não serão consideradas entregues 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 12 (doze) horas após encerrado o prazo de recebimento de propostas.

4.2.10 **Arquivos corrompidos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, farão a proposta nula.**

4.2.11 **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta 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 Proposta, 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.**

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 **DESCLASSIFICADAS** as Propostas que:

4.3.3.1 Contenham vícios insanáveis;



- 4.3.3.2 Descumpram especificações técnicas constantes desta Chamada de Oportunidade;
  - 4.3.3.3 Apresentem preços cujo valor do item e/ou 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:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**
- 5.3 O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br**.
- 5.4 A Etice terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à Etice.
- 5.5 Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela Etice, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 4.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.
- 5.6 **As quantidades aqui mencionadas são previsões e não implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.**

## 6 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

GRUPO 1			
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Provimento de recursos em nuvem (SAAS)	UBS	100.000.000
2	Serviços Especializados em Nuvem por Demanda	UST	115.000

- 6.1 Especificação Detalhada:
  - 6.1.1 ITEM 1 - Provimento de recursos em nuvem (SAAS)



- 6.1.1.1 Esses serviços serão medidos através dos itens da tabela de aplicativos SaaS, de acordo com listagem atual para serviços SaaS;
- 6.1.1.2 Medição Oracle SaaS Créditos UBS;
- 6.1.1.2.1 Os serviços listados no Anexo B têm como unidade de medição a UBS para aplicativos SaaS.
- 6.1.1.2.2 O serviço SaaS será prestado através da habilitação das funcionalidades almeçadas pela CONTRATANTE com coerente consumo de créditos UBSS. Essa habilitação é feita através de uma ordem de serviço à CONTRATADA onde constarão informações tais como: data início e vigência em meses, quantidade de créditos por aplicativos SaaS (part number/SKU), valor unitário e valor total.
- 6.1.1.2.3 Para a assinatura dos serviços, é necessário observar os critérios mínimos de quantidades e critérios mínimos de tempo correspondentes ao serviço de aplicativos SaaS.
- 6.1.1.3 Cálculo do Valor Consumido:
- 6.1.1.3.1 Quantidade a ser adquirida \* UBS, considerando 1 UBS SaaS = 0,180099
- 6.1.1.3.2 A medição é mensal e postecipada.
- 6.1.1.4 Prazos e Descontinuidade de Serviço
- 6.1.1.4.1 A Contratante reserva-se ao direito de descontinuar a prestação dos serviços subscritos com a sinalização à CONTRATADA com ao menos 1(um) mês de antecedência desde que respeitado o tempo mínimo exigido.
- 6.1.1.5 Implantação, parametrização, migração e manutenção de aplicações ORACLE SAAS ON CLOUD.
- 6.1.2 A CONTRATADA deverá realizar o planejamento de execução dos projetos com base na técnica de particionamento, dentro das premissas da Metodologia Ágil, ou seja, cada parte (Sprint) será tratada como um projeto de menor escala devendo, porém, manter todos os níveis de SLA, Produtividade e padrões adotados pela Contratada.
- 6.1.3 Aplicar as Metodologias de implantação de aplicativos SaaS: AIM (Application Implementation Methodology) ou OUM (Oracle Unified Methodology);
- 6.1.3.1 Estruturar os aplicativos considerando os módulos adquiridos e habilitados, realizar as customizações e integrações com outros sistemas necessárias;
- 6.1.3.2 Executar melhorias, otimização, manutenção corretiva e legalr dos sistemas e módulos desenvolvidos com extensões, e das atualizações recorrentes de produto;
- 6.1.3.3 Ativar, configurar e parametrizar os módulos os aplicativos e suas funcionalidades, conforme as necessidades definidas em cada negócio e serviços;
- 6.1.3.4 Prestar serviços de suporte técnico para os ambientes de Produção e Desenvolvimento da CONTRATANTE;
- 6.1.3.5 Realizar análise, modelagem e desenho/redesenho de processos para otimizar aplicações, considerando as melhores práticas definidas pelo fabricante dos aplicativos ou quando estiverem necessidades de modificações funcionais ou performativas;
- 6.1.3.6 Dar suporte e acompanhar a realização de tuning nas aplicações, realizadas de forma automática pelo fabricante visando otimizar os ambientes e a utilização dos recursos disponíveis;
- 6.1.3.7 Transferência de conhecimentos relacionados à implantação e manutenção dos sistemas desenvolvidos.
- 6.1.4 Aplicar as Metodologias parametrização, integração, extensões e ajustes funcionais de aplicativos SaaS, através de metodologias AIM (Application Implementation Methodology) ou OUM (Oracle Unified Methodology);
- 6.1.4.1 Codificar extensões de aplicações, ajustes de telas ou composições de novas telas, APIs e integrações, por meio das ferramentas disponibilizadas nas aplicações SaaS, podendo ser VBS, FlexField, Page Compose, DTBI, FAW ou similares, adquiridas no processo de aquisição;
- 6.1.4.2 Definir e construir objetos/telas (estruturados) para a gestão de dados de negócios;
- 6.1.4.3 Desenvolver extensões de considerando usabilidade e integração com usuário mantendo o padrão da aplicação adquirido, tanto na segurança, autenticação e urls de acesso como na identidade visual;
- 6.1.4.4 Desenvolver painéis e relatórios usando bases DW, com o pipeline de integração de dados nativo das aplicações SaaS;



- 6.1.4.5 Desenvolver aplicações ou extensões utilizando linguagens de programação nativas das aplicações SaaS, matendo o padrão de desenvolvimento e segurança das aplicações, usando IDEs de desenvolvimento VBS, VBCS e APEX ou similares, adquiridas no processo de aquisição;
- 6.1.4.6 Desenvolver arquiteturas e processos de integração de serviços, entre aplicações externas aos aplicativos SaaS;
- 6.1.4.7 Customizar e Desenvolver Portais e Redes Sociais nos aplicativos SaaS adquiridos;
- 6.1.4.8 Desenvolver Processos de Negócio, diagramar processos para gerar produtos ou serviços, considerando entradas, saídas, normas, recursos e outros produtos nos aplicativos SaaS adquiridos e nas suas ferramentas de processos;
- 6.1.4.9 Implantar, configurar e customizar módulos desenvolvidos nas aplicações e suas integrações com os ambientes tecnológicos definidos pela CONTRATANTE, seguindo as melhores práticas adotadas nos produtos fabricantes;
- 6.1.4.10 Integrar e migrar aplicações entre ambientes on-premise, cloud e SaaS para as aplicações;
- 6.1.4.11 Integrar sistemas multiplataformas, inclusive alta-baixa plataforma com as funcionalidades de integração das aplicações SaaS;
- 6.1.4.12 Mapeamento, análise e automação de processos das aplicações SaaS;
- 6.1.4.13 Transferir cargas de dados entre ambientes on-premise e cloud entre as aplicações SaaS e ambientes externos.
- 6.1.5 **ITEM 2 - Serviços Especializados em Nuvem por Demanda - Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação, treinamento, migração, implantação e administração dos projetos descritos no Anexo C.**
- 7 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**
- 7.1 Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/2016 e do art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 7.2 Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 8 DO MODELO DE PROPOSTA**
- 8.1 O modelo de proposta encontra-se no **ANEXO G**.
- 9 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA**
- 9.1 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.
- 9.2 O Acordo de Níveis de Serviços está especificado no **ANEXO F**.
- 10 CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS**
- 10.1 A Contratada, seu preposto e qualquer profissional da mesma, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto a ETICE e seu cliente final como **informação sigilosa ou confidencial**, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros, **mesmo após a finalização dos trabalhos a confidencialidade das informações permanece**.
- 10.2 Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da contratante, sejam de caráter técnico ou não.
- 10.3 Tais informações confidenciais deverão ser usadas **exclusivamente** para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal,



devido a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.

- 10.4 A Contratada deverá apresentar "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da Etice, assinado por cada empregado seu que estiver diretamente envolvido na contratação, quando o serviço exigir.
- 10.5 A contratada deverá entregar a ETICE, no momento da rescisão do contrato, todo o material físico ou digital de propriedade da contratante e destruir qualquer cópia em posse da contratada.

## 11 DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

11.1 As Pré-Qualificadas devem observar e a contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

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

- a) "**prática corrupta**": oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) "**prática fraudulenta**": a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) "**prática conluída**": esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) "**prática coercitiva**": causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando a influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
- e) "**prática obstrutiva**":

- (1) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista neste subitem;
- (2) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

- 11.3 Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.
- 11.4 Considerando os propósitos dos itens acima, a licitante vencedora como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.
- 11.5 A contratante, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas na Lei, se comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas ou coercitivas, no decorrer da licitação ou na execução do contrato financiado por organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas, criminais e cíveis.

## 12 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 12.1 Será admitida a subcontratação no limite de até 30% (trinta por cento) do objeto, conforme disposto no art. 78 da Lei nº 13.303/2016 e nos arts. 143 a 147 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE, desde que não constitua o escopo principal da contratação, e, se previamente aprovada pela ETICE.
- 12.2 A subcontratação de que trata esta cláusula, **não exclui a responsabilidade da contratada perante a ETICE quanto à qualidade do objeto contratado, não constituindo, portanto, qualquer vínculo contratual ou legal da ETICE com a subcontratada.**
- 12.3 A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a licitante vencedora.
- 12.4 É **vedada** a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
- 12.4.1 Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.
- 12.4.2 Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

## 13 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1 **Esta chamada de oportunidade não importa necessariamente em contratação**, nos moldes já dispostos Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse



- público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.
- 13.2 É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a **promoção de diligência** destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.
- 13.3 Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida a licitante**, ainda que se trate de originais.
- 13.4 **Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamanda de Oportunidade, excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.**
- 13.5 Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 13.6 O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, **desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.**
- 13.7 **A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que NÃO acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade, à Administração e às Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.**
- 13.8 Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para a presente Chamada de Oportunidade, já está renunciando, assim, expressamente ao direito de recurso e 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.
- 13.9 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 13.10 As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 13.11 Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, **possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados exclusivamente aos órgãos de controle interno e externo.**
- 13.12 As Pré-Qualificadas deverão atender ao disposto no Código de Conduta, Ética e Integridade da ETICE, o qual encontra-se disponível no nosso sítio eletrônico para download.
- 13.13 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza,

De Acordo:

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

Aprovo:

  
**José Vádecio Rebouças**  
Presidente da Etice

**ROL DE ANEXOS:**

**ANEXO A - DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS**

**ANEXO B - TABELAS DE CONSUMO DE UBS'S POR SERVIÇO EM NUVEM**

**ANEXO C - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO, TREINAMENTO, MIGRAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS**

**ANEXO D - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS**

**ANEXO E - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

**ANEXO F - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

**ANEXO G - MODELO DE PROPOSTA**



### ANEXO A – DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

Produto	Tabela	Descrição dos Serviços
Application Development Cloud Service	Aplicações	Os desenvolvedores que procuram uma plataforma de desenvolvimento de aplicativos aberta e integrada podem usar a Oracle Cloud para criar facilmente aplicativos modernos e inteligentes.
Management Cloud Service	Gerenciamento de Conteúdo	O Oracle Management Cloud é um conjunto de serviços integrados de monitoramento, gerenciamento e análise em nuvem de última geração que aproveitam o aprendizado de máquina e as técnicas de big data em toda a amplitude do conjunto de dados operacionais.
Security and Identity Management Cloud Service	Segurança	Proteja seus dados mais valiosos na nuvem e on-premises com a abordagem de segurança em primeiro lugar da Oracle. A Oracle tem décadas de experiência em proteção de dados e aplicativos; a Oracle Cloud Infrastructure oferece uma nuvem mais segura para nossos clientes, construindo confiança e protegendo seus dados mais valiosos.
Content Management Cloud Service	Conteúdo	Conduza experiências consistentes e multicanaís com uma plataforma de autoria inteligente e pioneira no mercado e uma abordagem de API que separa a entrega de conteúdo da criação de conteúdo. As soluções Oracle Content Management reduzem drasticamente o tempo de comercialização e a complexidade do processo em toda a organização.
Data Integration Cloud Service	Integração Dados	O Oracle Data Integrator (ODI) carrega e transforma os dados mais rapidamente em data warehouses, aproveitando o poder do banco de dados de destino em vez de depender de um servidor ETL convencional. Os conectores pré-construídos simplificam a integração ao automatizar as tarefas manuais de integração necessárias para conectar bancos de dados e big data.
Compute Cloud Service	Computação	A Oracle Cloud Infrastructure oferece capacidade computacional rápida, flexível e acessível para atender a qualquer necessidade de carga de trabalho de servidores bare metal e VMs de alto desempenho para contêineres leves. A OCI Compute fornece instâncias de VM e bare metal exclusivamente flexíveis para obter o melhor custo-benefício.
Storage Cloud Service	Armazenamento	O Oracle Cloud Infrastructure oferece aos clientes opções de processamento de alto desempenho e armazenamento em nuvem de baixo custo. Por meio do armazenamento sob demanda local, de objeto, arquivo, bloco e arquivo morto, o Oracle Cloud atende aos principais requisitos de carga de trabalho para armazenamento e casos de uso. Os clientes podem usar o gateway de armazenamento e o serviço de transferência de dados para migrar com segurança seus dados para a nuvem.
Network Cloud Service	Rede	Os produtos e serviços de rede em nuvem permitem que você gerencie e dimensione suas redes. Conecte-se com segurança a uma rede de nuvem virtual isolada e personalizável (VCN) como o centro da sua implementação em nuvem. Cobranças econômicas de saída de dados permitem que as empresas economizem custos significativos enquanto estendem seu ambiente de TI à nuvem. As tecnologias de rede da Oracle Cloud fornecem soluções de conectividade em suas redes físicas e virtuais.

<p>Analytics Cloud Service</p>	<p>Analíticos</p>	<p>A plataforma Oracle Analytics é um serviço nativo da nuvem que fornece os recursos necessários para abordar todo o processo analítico, desde a ingestão e modelagem de dados, passando pela preparação e enriquecimento de dados, até a visualização e colaboração, sem comprometer a segurança e a governança. As tecnologias integradas de machine learning e de processamento de linguagem natural ajudam a aumentar a produtividade e a construir uma cultura orientada para análise nas organizações. Comece on-premises ou na nuvem-o Oracle Analytics oferece suporte a uma estratégia de implementação híbrida, fornecendo caminhos flexíveis para a nuvem.</p>
<p>Enterprise Integration Cloud Service</p>	<p>Integração Corporativa</p>	<p>Acelere sua transformação digital com conectividade pré-integrada à Oracle, além de aplicativos SaaS e on-premises de terceiros, modelos de automação de processos prontos para execução e um construtor visual de aplicativos intuitivo. Migre e integre dados com mais rapidez e facilidade. Forneça dados em tempo real, enriquecidos e confiáveis de fontes distintas na nuvem e on-premises para permitir análises criteriosas.</p>
<p>Data Management Cloud Service</p>	<p>Bancos de Dados</p>	<p>Os produtos Oracle database oferecem aos clientes versões de custo otimizado e de alto desempenho do Oracle Database, o sistema de gerenciamento de banco de dados convergente e multi-modelo líder mundial, bem como bancos de dados em memória, NoSQL e MySQL. Oracle Autonomous Database, disponível on-premise via Oracle Cloud @ Customer ou no Oracle Cloud Infrastructure, permite aos clientes simplificar ambientes de banco de dados relacionais e reduzir cargas de trabalho de gerenciamento.</p>



**ANEXO B - TABELAS DE CONSUMO DE UBS POR SERVIÇO EM NUVEM SAAS**

**Tabela 1: Tech SaaS**

Item	Descrição	Part Number	Métrica	Valor Unitário UBS
1	Oracle Digital Assistant Platform for Oracle SaaS - Hosted Named User	B91938	OCPU Por Hora	200,000036
2	Oracle Digital Assistant Platform for Oracle SaaS - 1000 Sessions	B91940	OCPU Por Hora	9166,668318
3	Oracle Digital Assistant Platform for Oracle SaaS - - Hosted Employee	B91939	OCPU Por Hora	66,666679
4	Oracle Digital Assistant for Fusion Sales Cloud Service - Hosted Named User	B91432	OCPU Por Hora	666,666787
5	Oracle Digital Assistant Cloud Service - Request	B90260	OCPU Por Hora	0,777350
6	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - Quantity 1 to 10 - 5,000 Assets Per Month	B91221	OCPU Por Hora	20000,003603
7	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - 201 to 10,00 - 5,000 Assets Per Month	B91221	OCPU Por Hora	5000,000901
8	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - 11 to 200 - 5,000 Assets Per Month	B91221	Capacidade de Armazenamento em Gigabytes por Mês	10000,001801
9	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - 10,001 to above - 5,000 Assets Per Month	B91221	Request	600,000108
10	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX - Outbound Data Transfer - Gigabyte Outbound Data Transfer Per Month	B91222	OCPU Por Hora	5,000001
11	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX - Object Storage - Gigabyte Storage Capacity Per Month	B92353	OCPU Por Hora	1,000000
12	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX - Advanced Video Management - 250 Video Assets Per Month	B92348	OCPU Por Hora	10000,001801
13	Oracle Content and Experience Cloud Service Advanced Video Management - 250 Video Assets per Month	B92217	OCPU Por Hora	8000,044420
14	Oracle Content and Experience Cloud Service - Over 50,000,000 Assets Per Month - 5,000 Assets Per Month	B91210	Capacidade de Armazenamento em Terabytes por Mês	480,013770
15	Oracle Content and Experience Cloud Service - Outbound Data Transfer - Gigabyte Outbound Data Transfer Per Month	B91211	OCPU Por Hora	4,053326
16	Oracle Content and Experience Cloud Service - Next 950,000 Assets Per Month - 5,000 Assets Per Month	B91210	OCPU Por Hora	8000,044420
17	Oracle Content and Experience Cloud Service - Next 49,000,000 Assets Per Month - 5,000 Assets Per Month	B91210	OCPU Por Hora	4000,022210

18	Oracle Content and Experience Cloud Service - Next 45,000 Assets Per Month - 5,000 Assets Per Month	B91210	16000,033315
19	Oracle Content and Experience Cloud Service - First 5,000 Assets Per Month - 5,000 Assets Per Month	B91210	3555,377876
20	Oracle Integration Cloud Service for Oracle SaaS - Standard - 1 Million Messages	B91109	20000,003603
21	Oracle Integration Cloud Service for Oracle SaaS - Enterprise - 1 Million Messages	B91110	40000,007205
22	Oracle Integration Cloud Service - Standard - 5K Messages Per Hour	B89639	21,543707
23	Oracle Integration Cloud Service - Enterprise - 5K Messages Per Hour	B89640	43,031888

**Tabela 2: Soluções SaaS**

Item	Descrição	Part Number	Métrica	Valor unitário SaaS UBS
24	Virtual Private Network Setup fee for Oracle CPQ cloud service - Each	B89078	Assinatura / Mensal	166.666,696689
25	Virtual Private Network Setup Fee – One Time Fee Per Connection	B70817	Assinatura / Mensal	166.666,696689
26	Virtual Private Network for Oracle Fusion Cloud Service – VPN Connection	B84489	Assinatura / Mensal	16.666,669669
27	Virtual Private Network for Oracle CPQ Cloud Service - VPN Connection	B89077	Assinatura / Mensal	16.666,669669
28	Transportation Management Cloud Service - Hosted \$M in Freight Under Management	B91099	Assinatura / Mensal	15.000,002702
29	Strategic Workforce Planning Cloud Service - Hosted Employee	B89574	Assinatura / Mensal	133,333357
30	RightNow Single Sign-On Cloud Service - Interface	B68558	Assinatura / Mensal	12.500,002252
31	RightNow Interface Cloud Service - Interface	B73899	Assinatura / Mensal	16.666,669669
32	RightNow Instance Cloud Service - Instance	B68550	Assinatura / Mensal	27.777,671670
33	RightNow Dedicated Database with Encryption Cloud Service - Customer	B72235	Assinatura / Mensal	250.000,045033



34	RightNow Connect Web Services API Operations Service Period Pool - 250,000 Web Services API Operations - Pooled Capacity	B76484	Assinatura / Mensal	833,333483
35	RightNow Connect Web Services API Operations Monthly - 250,000 Web Services API Operations - Monthly Capacity	B76483	Assinatura / Mensal	833,333483
36	RightNow Advanced Website Search Cloud Service - 20,000 Documents Indexed	B85219	Assinatura / Mensal	18.666,67002 9
37	Responsys Transactional Messaging Cloud Service - Account	B77900	Assinatura / Mensal	8.333,334834
38	Responsys SMS Full-Serve Cloud Service Maintenance Fee - Maintenance Unit	B92518	Assinatura / Mensal	40,000007
39	Responsys SMS Full-Serve Cloud Service - 1000 Interactions	B92239	Assinatura / Mensal	100,000018
40	Responsys send time optimization Cloud Service - 1000 Messages	B81593	Assinatura / Mensal	20,000004
41	Responsys Notifications for Undelivered Transactional Emails Cloud Service - Account	B85447	Assinatura / Mensal	16.666,66966 9
42	Responsys Marketing Platform Cloud Service - Limited User - Hosted Named User	B77857	Assinatura / Mensal	1.666,666967
43	Responsys Marketing Platform Cloud Service - Additional Report-Only User - Hosted Named User	B77905	Assinatura / Mensal	1.666,666967
44	Responsys Marketing Platform Cloud Service - Additional Full User - Hosted Named User	B77859	Assinatura / Mensal	3.333,333934

45	Responsys Marketing Platform Cloud Service - Additional Brand - each	B90109	Assinatura / Mensal	3.333,333934
46	Responsys Interaction Cloud Service - 1000 Interactions	B89416	Assinatura / Mensal	100,000018
47	Responsys Encryption at Rest Cloud Service - Account	B87734	Assinatura / Mensal	66.666,67867 5
48	Responsys Connect Cloud Service for Adobe Genesis - Primary Account - Account	B77898	Assinatura / Mensal	16.666,66966 9
49	Responsys Connect Cloud Service for Adobe Genesis - Additional Account - Account	B77899	Assinatura / Mensal	8.333,334834
50	Responsys Collaboration Cloud Service Platform fee - Account	B77856	Assinatura / Mensal	66,666679
51	Responsys Cloud Service - Additional Account - Account	B89450	Assinatura / Mensal	166,666697
52	Responsys BCC Enablement Cloud Service - Account	B77902	Assinatura / Mensal	16.666,66966 9
53	Responsys Barcode Enablement Cloud Service - Account	B77858	Assinatura / Mensal	33,333339



54	Responsys Automatic Faillover for Transactional Messages Cloud Services - Account	B77901	Assinatura / Mensal	33.333,33933 8
55	Responsys AppCloud Platform fee Cloud Service - Account	B91244	Assinatura / Mensal	3.333,333934
56	Responsys AppCloud Framework Services cloud Service - 1000 Messages	B91243	Assinatura / Mensal	100,000018
57	Oracle Warehouse Workforce Management Cloud Service - Named User	B90537	Assinatura / Mensal	2.500,000450
58	Oracle Warehouse Management Enterprise Cloud Service - Named User	B90536	Assinatura / Mensal	18.333,33663 6
59	Oracle Virtual Private Network for Oracle RightNow Cloud Service - VPN Connection	B70797	Assinatura / Mensal	16.666,66966 9
60	Oracle Virtual Private Network for Oracle Field Service Cloud Service (Must purchase minimum quantity of 2) - VPN Connection	B81064	Assinatura / Mensal	16.666,66966 9
61	Oracle Standalone Live Experience Cloud Service - Premium - Hosted Named Seat Month	B89063	Assinatura / Mensal	5.000,000901
62	Oracle Standalone Cobrowse Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named User	B78652	Assinatura / Mensal	1.666,666967
63	Oracle Standalone Cobrowse Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B78654	Assinatura / Mensal	1.666,666967
64	Oracle Standalone Cobrowse Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected User	B78653	Assinatura / Mensal	4.166,667417
65	Oracle Standalone Cobrowse Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B78655	Assinatura / Mensal	4.166,667417
66	Oracle Service Monitoring for Connected Assets Cloud Service - Hosted Named User	B88214	Assinatura / Mensal	1.666,666967
67	Oracle Service Monitoring for Connected Assets Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B88216	Assinatura / Mensal	1.666,666967
68	Oracle Service Monitoring for Connected Assets Cloud Service - Hosted Connected User	B88215	Assinatura / Mensal	4.166,667417

69	Oracle Service Monitoring for Connected Assets Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B88217	Assinatura / Mensal	4.166,667417
70	Oracle Sales Planning for Sales and Service Cloud Service - Hosted Named User	B90523	Assinatura / Mensal	3.333,333934
71	Oracle Sales Planning Cloud Service - Hosted Named User	B90524	Assinatura / Mensal	5.000,000901
72	Oracle RightNow Virtual Assistant Cloud Service - each	B89079	Assinatura / Mensal	1.333.333,57 3510
73	Oracle RightNow Universal Policy Automation Tier 3 Sessions Service Period Pool - 100 Sessions - Pooled Capacity	B72234	Assinatura / Mensal	1.100,000198
74	Oracle RightNow Universal Policy Automation Tier 3 Sessions Service Monthly - 100 Sessions - Monthly Capacity	B72233	Assinatura / Mensal	1.100,000198
75	Oracle RightNow Universal Core Tier 1 Sessions Service Period Pool - 100 Sessions - Pooled Capacity	B72237	Assinatura / Mensal	213,333372
76	Oracle RightNow Universal Core Tier 1 Sessions Monthly - 100 Sessions - Monthly Capacity	B72236	Assinatura / Mensal	213,333372
77	Oracle RightNow Universal Advanced Knowledge Tier 2 Sessions Service Period Pool - 100 Sessions - Pooled Capacity	B82254	Assinatura / Mensal	400,000072
78	Oracle RightNow Universal Advanced Knowledge Tier 2 Sessions Monthly - 100 Sessions - Monthly Capacity	B82253	Assinatura / Mensal	400,000072
79	Oracle RightNow Universal Advanced Knowledge Tier 2 Session Service Period Pool - 100 Sessions - Monthly Capacity	B82254	Assinatura / Mensal	400,000072
80	Oracle RightNow Standard Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named User	B88480	Assinatura / Mensal	3.666,667327
81	Oracle RightNow Standard Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B88482	Assinatura / Mensal	3.666,667327
82	Oracle RightNow Standard Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected User	B88481	Assinatura / Mensal	9.166,668318
83	Oracle RightNow Standard Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B88483	Assinatura / Mensal	9.166,668318
84	Oracle RightNow Standalone Foundation Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Named User	B68542	Assinatura / Mensal	1.000,000180
85	Oracle RightNow Standalone Foundation Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B68543	Assinatura / Mensal	1.000,000180
86	Oracle RightNow Standalone Foundation Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Connected User	B68541	Assinatura / Mensal	2.500,000450



87	Oracle RightNow Standalone Foundation Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B68540	Assinatura / Mensal	2.500,000450
88	Oracle RightNow Standalone Chat Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named User	B88492	Assinatura / Mensal	3.000,000540
89	Oracle RightNow Standalone Chat Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B88494	Assinatura / Mensal	3.000,000540
90	Oracle RightNow Standalone Chat Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected User	B88493	Assinatura / Mensal	7.500,001351
91	Oracle RightNow Standalone Chat Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B88495	Assinatura / Mensal	7.500,001351
92	Oracle RightNow Standalone Advanced Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Named User	B82249	Assinatura / Mensal	2.000,000360
93	Oracle RightNow Standalone Advanced Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B82251	Assinatura / Mensal	2.000,000360
94	Oracle RightNow Standalone Advanced Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Connected User	B82250	Assinatura / Mensal	5.000,000901
95	Oracle RightNow Standalone Advanced Agent Knowledgebase Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B82252	Assinatura / Mensal	5.000,000901
96	Oracle RightNow Non-Contact Center User Cloud Service - Hosted Non-Contact Center Named User	B82255	Assinatura / Mensal	833,333483
97	Oracle RightNow Non-Contact Center User Cloud Service - Hosted Non-Contact Center Named Seat Month	B82256	Assinatura / Mensal	833,333483
98	Oracle RightNow Guided Assistance Cloud Service - Hosted Named User	B68300	Assinatura / Mensal	666,666787
99	Oracle RightNow Guided Assistance Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B68283	Assinatura / Mensal	666,666787
100	Oracle RightNow Guided Assistance Cloud Service - Hosted Connected User	B68301	Assinatura / Mensal	1.666,666967
101	Oracle RightNow Guided Assistance Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B68284	Assinatura / Mensal	1.666,666967
102	Oracle RightNow Experience Routing Cloud Service - Hosted Named User	B77355	Assinatura / Mensal	333,333393
103	Oracle RightNow Experience Routing Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B77357	Assinatura / Mensal	333,333393
104	Oracle RightNow Experience Routing Cloud Service - Hosted Connected User	B77356	Assinatura / Mensal	833,333483
105	Oracle RightNow Experience Routing Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B77358	Assinatura / Mensal	833,333483



106	Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named User	B88484	Assinatura / Mensal	4.666,667507
107	Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B88486	Assinatura / Mensal	4.666,667507
108	Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected User	B88485	Assinatura / Mensal	11.666,668768
109	Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B88487	Assinatura / Mensal	11.666,668768
110	Oracle RightNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named User	B88488	Assinatura / Mensal	8.333,334834
111	Oracle RightNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B88490	Assinatura / Mensal	8.333,334834
112	Oracle RightNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected User	B88489	Assinatura / Mensal	15.000,002702
113	Oracle RightNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B88491	Assinatura / Mensal	15.000,002702
114	Oracle RightNow Emails Sent Monthly - 100 Emails Sent Service Period Pool - 101 Emails Sent - Pooled Capacity	B68251	Assinatura / Mensal	40,000007
115	Oracle RightNow Emails Sent Monthly - 100 Emails Sent Monthly - 100 Emails Sent - Monthly Capacity	B68548	Assinatura / Mensal	40,000007
116	Oracle RightNow Desktop Workflow Cloud Service - Hosted Named User	B68304	Assinatura / Mensal	1.333,333574
117	Oracle RightNow Desktop Workflow Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B68287	Assinatura / Mensal	1.333,333574
118	Oracle RightNow Desktop Workflow Cloud Service - Hosted Connected User	B68305	Assinatura / Mensal	3.333,333934
119	Oracle RightNow Desktop Workflow Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B68288	Assinatura / Mensal	3.333,333934
120	Oracle RightNow Dedicated Outbound IP Address - External Interface	B68551	Assinatura / Mensal	2.666,667147
121	Oracle RightNow Custom Domain SSL Application Hosting - Certificate	B68310	Assinatura / Mensal	4.666,667507
122	Oracle RightNow Contextual Workspaces Cloud Service - Hosted Named User	B68469	Assinatura / Mensal	333,333393
123	Oracle RightNow Contextual Workspaces Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B68470	Assinatura / Mensal	333,333393
124	Oracle RightNow Contextual Workspaces Cloud Service - Hosted Connected User	B68468	Assinatura / Mensal	833,333483
125	Oracle RightNow Contextual Workspaces Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B68467	Assinatura / Mensal	833,333483

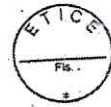


126	Oracle RightNow Chat Cloud Service - Hosted Named User	B68258	Assinatura / Mensal	1.333,333574
127	Oracle RightNow Chat Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B68281	Assinatura / Mensal	1.333,333574
128	Oracle RightNow Chat Cloud Service - Hosted Connected User	B68259	Assinatura / Mensal	3.333,333934
129	Oracle RightNow Chat Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B68282	Assinatura / Mensal	3.333,333934
130	Oracle RightNow Agent Scripting Cloud Service - Hosted Named User	B68302	Assinatura / Mensal	1.000,000180
131	Oracle RightNow Agent Scripting Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B68285	Assinatura / Mensal	1.000,000180
132	Oracle RightNow Agent Scripting Cloud Service - Hosted Connected User	B68303	Assinatura / Mensal	2.500,000450
133	Oracle RightNow Agent Scripting Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B68286	Assinatura / Mensal	2.500,000450
134	Oracle RightNow Additional Mailbox - Each	B68311	Assinatura / Mensal	1.000,000180
135	Oracle Profitability and Cost Management Cloud Service - Hosted Named	B86152	Assinatura / Mensal	16.666,669669
136	Oracle Policy Automation Mobile Cloud Service - Hosted Named User	B81060	Assinatura / Mensal	833,333483
137	Oracle Policy Automation Mobile Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B81062	Assinatura / Mensal	833,333483
138	Oracle Policy Automation Mobile Cloud Service - Hosted Connected User	B81061	Assinatura / Mensal	2.166,667057
139	Oracle Policy Automation Mobile Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B81063	Assinatura / Mensal	2.166,667057
140	Oracle Policy Automation Enterprise Assessment API Cloud Service - 1M Monthly Assessments	B88133	Assinatura / Mensal	316.666,723709
141	Oracle Policy Automation Collaboration Cloud Service - Hosted Named User	B78442	Assinatura / Mensal	3.333,333934
142	Oracle Policy Automation Collaboration Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B78444	Assinatura / Mensal	3.333,333934
143	Oracle Policy Automation Collaboration Cloud Service - Hosted Connected User	B78443	Assinatura / Mensal	8.333,334834
144	Oracle Policy Automation Collaboration Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B78445	Assinatura / Mensal	8.333,334834
145	Oracle Policy Automation Agent Cloud Service - Hosted Named User	B86965	Assinatura / Mensal	2.666,667147

146	Oracle Policy Automation Agent Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B86967	Assinatura / Mensal	2.666,667147
147	Oracle Policy Automation Agent Cloud Service - Hosted Connected User	B86966	Assinatura / Mensal	6.666,667868
148	Oracle Policy Automation Agent Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B86968	Assinatura / Mensal	6.666,667868
149	Oracle Planning & Budgeting Cloud Service - Hosted Named User	B73946	Assinatura / Mensal	4.000,000721
150	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Premium - Hosted Named User	B92097	Assinatura / Mensal	5.000,000901
151	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Premium - Hosted Named Seat Month	B92101	Assinatura / Mensal	5.000,000901
152	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Premium - Hosted Connected User	B92099	Assinatura / Mensal	12.500,00225 2
153	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Premium - Hosted Connected Seat Month	B92103	Assinatura / Mensal	12.500,00225 2
154	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Enterprise - Hosted Named User	B92096	Assinatura / Mensal	4.166,667417
155	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Enterprise - Hosted Named Seat Month	B92100	Assinatura / Mensal	4.166,667417
156	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Enterprise - Hosted Connected User	B92098	Assinatura / Mensal	10.716,66859 7
157	Oracle Live Experience for RightNow Cloud Service - Enterprise - Hosted Connected Seat Month	B92102	Assinatura / Mensal	10.716,66859 7
158	Oracle Live Experience for Fusion Sales and Service Cloud Service - Premium - Hosted Named User	B92152	Assinatura / Mensal	5.000,000901
159	Oracle Live Experience for Fusion Sales and Service Cloud Service - Enterprise - Hosted Named User	B92151	Assinatura / Mensal	4.166,667417
160	Oracle Live Experience Cloud Service, Enterprise Plus Additional Storage, 50 Gigabyte Storage Capacity - Each	B89066	Assinatura / Mensal	100,000018
161	Oracle Internet of Things Service Monitoring for Connect Assets Cloud Service - Hosted Named User	B89691	Assinatura / Mensal	1.666,666967
162	Oracle Intelligent Advisor Cloud Service - 1.000 Interactions	B91205	Assinatura / Mensal	8.333,334834
163	Oracle Fusion Supply Planning Cloud Service - Hosted Named User	B91059	Assinatura / Mensal	41.666,67417 2
164	Oracle Fusion Supply Chain Execution Cloud Service - Hosted Named User	B91057	Assinatura / Mensal	11.666,66876 8
165	Oracle Fusion Supply Chain Execution Cloud Service - Hosted Named User	B91057	Assinatura / Mensal	11.666,66876 8



166	Oracle Fusion Subscription Management Cloud Service - 1000 subscriptions	B90647	Assinatura / Mensal	200.000,0360 26
167	Oracle Fusion Subscription Management Cloud Service - 1000 in ARR	B90648	Assinatura / Mensal	333,333393
168	Oracle Fusion Sales and Service Standard Cloud Service - Hosted Named User	B91068	Assinatura / Mensal	2.166,667057
169	Oracle Fusion Sales and Service Premium Cloud Service - Hosted Named User	B91070	Assinatura / Mensal	8.333,334834
170	Oracle Fusion Sales and Service Limited Cloud Service - Hosted Named User	B89673	Assinatura / Mensal	833,333483
171	Oracle Fusion Sales and Service for Financial Services Cloud Service - Hosted Named User - Hosted Named User	B81522	Assinatura / Mensal	3.333,333934
172	Oracle Fusion Sales and Service for Consumer Goods Cloud Service - Hosted Named User - Hosted Named User	B81524	Assinatura / Mensal	3.333,333934
173	Oracle Fusion Sales and Service for Communications Cloud Service - Hosted Named User - Hosted Named User	B81523	Assinatura / Mensal	3.333,333934
174	Oracle Fusion Sales and Service for High Tech and Manufacturing Cloud Service - Hosted Named User - Hosted Named User	B81521	Assinatura / Mensal	3.333,333934
175	Oracle Fusion Sales and Service Enterprise Cloud Service - Hosted Named User	B91069	Assinatura / Mensal	5.000,000901
176	Oracle Fusion Sales and Operations Planning Cloud Service - Named User	B91061	Assinatura / Mensal	20.833,33708 6
177	Oracle Fusion Sales and Operations Planning Cloud Service - Hosted Named User	B91061	Assinatura / Mensal	20.833,33708 6
178	Oracle Fusion Product Management Reviewer Cloud Service - Hosted Named User	B95242	Assinatura / Mensal	3.333,333934
179	Oracle Fusion Product Management Cloud Service - Named User	B91056	Assinatura / Mensal	11.666,66876 8
180	Oracle Fusion Procurement Self Service Cloud Service - Hosted Named User	B91083	Assinatura / Mensal	266,666715
181	Oracle Fusion Procurement Cloud Service - Named User	B91082	Assinatura / Mensal	20.833,33708 6
182	Oracle Fusion Order Management Cloud Service - Named User	B91055	Assinatura / Mensal	20.833,33708 6
183	Oracle Fusion Enterprise Resource Planning for Self Service Cloud Service - Hosted Named User	B91080	Assinatura / Mensal	666,679428
184	Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service - Named User	B91079	Assinatura / Mensal	20.833,33708 6



185	Oracle Fusion Demand Management Cloud Service - Hosted Named User	B91060	Assinatura / Mensal	41.666,67417 2
186	Oracle Fusion Data Quality Cloud Service - Hosted 1000 Records	B91072	Assinatura / Mensal	333,333393
187	Oracle Fusion Customer Data Management Cloud Service - Hosted Named User	B91434	Assinatura / Mensal	1.166,666877
188	Oracle Fusion Chat and Cobrowse Cloud Service - Hosted Named User	B91071	Assinatura / Mensal	1.666,666967
189	Oracle Field Service Standard Map Cloud Service with Google Maps - Hosted Named User	B87739	Assinatura / Mensal	0,000000
190	Oracle Field Service Standard Map Cloud Service with Google Maps - Hosted Named Seat Month	B88504	Assinatura / Mensal	0,000000
191	Oracle Field Service Standard Map Cloud Service with Baidu Maps - Hosted Named User	B88850	Assinatura / Mensal	0,000000
192	Oracle Field Service Standard Map Cloud Service with Baidu Maps - Hosted Named Seat Month	B88851	Assinatura / Mensal	0,000000
193	Oracle Field Service Professional Cloud Service - Hosted Named User	B90333	Assinatura / Mensal	3.333,333934
194	Oracle Field Service Professional Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B90334	Assinatura / Mensal	3.333,333934
195	Oracle Field Service Enterprise Cloud Service - Hosted Named User	B90335	Assinatura / Mensal	7.500,001351
196	Oracle Field Service Enterprise Cloud Service - Hosted Named Seat Month	B90336	Assinatura / Mensal	7.500,001351



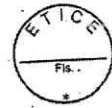
197	Oracle Field Service Contingent Worker Cloud Service - Activity - Pooled Capacity	B90337	Assinatura / Mensal	166,666697
198	Oracle Enterprise Performance Management Standard Cloud Service - Named User	B91073	Assinatura / Mensal	8.333,334834
199	Oracle Enterprise Performance Management Enterprise Cloud Service - Named User	B91074	Assinatura / Mensal	16.666,669669
200	Oracle Enterprise Performance Management Enterprise Cloud Service - Hosted Employee	B91075	Assinatura / Mensal	1.333,333574
201	Oracle Digital Customer Service Cloud Service - 100 Daily Visitor Sessions	B87853	Assinatura / Mensal	233,333375
202	Oracle Digital Assistant for Fusion Sales Cloud Service - Hosted Named User	B91432	Assinatura / Mensal	666,666787
203	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 9500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	537.500,096821
204	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 950000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	241.266,710127
205	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 9000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	525.000,094570
206	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 900000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	232.500,041881
207	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 8500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	512.500,092318
208	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 850000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	226.266,707425
209	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 8000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	500.000,090066
210	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 800000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	220.000,039629
211	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 75000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	1.625.000,292715
212	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 7500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	475.000,085563



213	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 750000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	213.766,7051 73
214	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 7000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	450.000,0810 60
215	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 700000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	207.500,0373 77
216	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 6500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	425.000,0765 56
217	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 650000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	201.266,7029 21
218	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	400.000,0720 53
219	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 600000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	195.000,0351 26
220	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	387.500,0698 01
221	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 550000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	188.766,7006 70
222	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	1.500.000,27 0199
223	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	375.000,0675 50
224	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	182.500,0328 74
225	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 4500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	362.500,0652 98
226	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 450000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	172.500,0310 73
227	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	1.462.500,26 3444



228	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	350.000,0630 46
229	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 400000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	162.500,0292 72
230	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 3500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	331.266,7263 39
231	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 350000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	153.766,6943 65
232	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	1.425.000,25 6689
233	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	312.500,0562 91
234	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 300000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	143.766,6925 64
235	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 2750000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	306.266,7218 35
236	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 25000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	1.375.000,24 7682
237	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	300.000,0540 40
238	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 250000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	135.000,0243 18
239	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 2250000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	287.500,0517 88
240	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	1.100.000,19 8146
241	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	275.000,0495 36
242	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 1750000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	270.000,0486 36



243	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 15000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	825.000,1486 09
244	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	265.833,3812 19
245	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 1250000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	257.500,0463 84
246	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 1100000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	253.766,7123 78
247	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	1.750.000,31 5232
248	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	550.000,0990 73
249	Oracle DataFox for Eloqua Cloud Service - Contact Maximum per Month 1000000 - Hosted 10.000 records	B91227	Assinatura / Mensal	250.000,0450 33
250	Oracle CX Marketing Audience Data & Segmentation Cloud Service - 1GB of Data Storage	B90261	Assinatura / Mensal	200,000036
251	Oracle Customer Experience Audience with Oracle Data Cloud - 1000 Messages	B90262	Assinatura / Mensal	20,000004
252	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - Quantity 1 to 10 - 5,000 Assets Per Month	B91221	Assinatura / Mensal	20.000,00360 3
253	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - 201 to 10,00 - 5,000 Assets Per Month	B91221	Assinatura / Mensal	5.000,000901
254	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - 11 to 200 - 5,000 Assets Per Month	B91221	Assinatura / Mensal	10.000,00180 1
255	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX (sold in 5.000 Assets increments) - 10,001 to above - 5,000 Assets Per Month	B91221	Assinatura / Mensal	600,000108
256	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX - Outbound Data Transfer - Gigabyte Outbound Data Transfer Per Month	B91222	Assinatura / Mensal	5,000001



257	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX - Object Storage - Gigabyte Storage Capacity Per Month	B92353	Assinatura / Mensal	1,000000
258	Oracle Content and Experience Cloud Service for Oracle CX - Advanced Video Management - 250 Video Assets Per Month	B92348	Assinatura / Mensal	10.000,00180 1
259	Oracle Cobrowse Cloud Service - Hosted Named User	B68246	Assinatura / Mensal	1.000,000180
260	Oracle Cobrowse Cloud Service - Hosted Connected User	B78656	Assinatura / Mensal	2.500,000450
261	Oracle Cobrowse Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	B78657	Assinatura / Mensal	2.500,000450
262	Oracle Additional Test Environment for Oracle RightNow Cloud Service - Interface	B70790	Assinatura / Mensal	83.333,34834 4
263	Oracle Additional Test Environment for Oracle Field Service Cloud Service - Test Environment	B79903	Assinatura / Mensal	83.333,34834 4
264	Oracle Additional Application for Oracle Enterprise Performance Management Standard Cloud Service	B91076	Assinatura / Mensal	83.333,34834 4
265	Oracle Additional Application for Enterprise Performance Management Enterprise Cloud Service - Each	B91077	Assinatura / Mensal	0,000000
266	Oracle Adaptive Intelligent Apps for Customer Experience, Sales Enterprise Records Cloud Service - Hosted 1.000 Records	B91214	Assinatura / Mensal	33.333,33933 8
267	Oracle Adaptive Intelligent Apps for Customer Experience, Sales Cloud Service - Hosted Named User	B89968	Assinatura / Mensal	1.666,666967
268	Oracle Adaptive Intelligent Apps for Customer Experience, Marketing Cloud Service - 1000 Interactions	B92064	Assinatura / Mensal	33,333339
269	Maxymiser Testing and Personalization Cloud Service - 1000 Interactions	B90465	Assinatura / Mensal	33,333339
270	Marketing Automation Responsys Send Time Optimization Cloud Service	B93595	Assinatura / Mensal	20,000004
271	Marketing Automation Responsys Pro Cloud Service	B94182	Assinatura / Mensal	100,000018
272	Marketing Automation Responsys Marketing Platform Cloud Service - Additional Full User	B93600	Assinatura / Mensal	3.333,333934
273	Marketing Automation Responsys Express Cloud Service	B93594	Assinatura / Mensal	100,000018

274	Marketing Automation Responsys Enterprise Cloud Service	B94183	Assinatura / Mensal	100,000018
275	Marketing Automation Responsys Cloud Service - Additional Account	B93599	Assinatura / Mensal	166,666697
276	Marketing Advanced Intelligence Cloud Service - each	B92241	Assinatura / Mensal	10.000.001,801324
277	Infinity Streams Cloud Service - 1001 Server Calls	B88842	Assinatura / Mensal	5,000001
278	Infinity Extended Data Retention Cloud Service - 1003 Server Calls	B88843	Assinatura / Mensal	2,000000
279	Infinity Digital Analytics & Streams Cloud Service - 1000 Server Calls	B88840	Assinatura / Mensal	11,666669
280	Infinity Data Connector Cloud Service - 1002 Server Calls	B88841	Assinatura / Mensal	4,333334
281	Fusion Time and Labor Cloud Service - Hosted Name User	B75365	Assinatura / Mensal	100,000018
282	Fusion Talent Management Cloud Service - Hosted Named User	B94925	Assinatura / Mensal	233,333375
283	Fusion Talent Management and Workforce Compensation Cloud Service - Named User	B91066	Assinatura / Mensal	300,000054
284	Fusion Service Contracts Cloud Service - Named User	B87861	Assinatura / Mensal	13.333,335735
285	Fusion Recruiting Cloud Service - Hosted Employee	B87675	Assinatura / Mensal	266,666715
286	Fusion Partner Relationship Management for Partners Cloud Service - Hosted Named User	B67281	Assinatura / Mensal	4.002,201442
287	Fusion Learning Cloud Service - Named User	B85242	Assinatura / Mensal	100,000018
288	Fusion Human Capital Management Base Cloud Service - Hosted Employee	B85800	Assinatura / Mensal	500,000090
289	Fusion HCM Analytics - Hosted Employee	B92354	Assinatura / Mensal	166,666697
290	Fusion Enterprise Contracts Cloud Service - Named User	B86732	Assinatura / Mensal	5.000,000901
291	Eloqua Standard Branding and Configuration Cloud Service - each	B74184	Assinatura / Mensal	166.666,696689

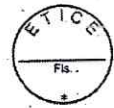


292	Eloqua Standard Additional Test Environment Cloud Service - Test Environment	B76747	Assinatura / Mensal	400.000,0720 53
293	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 9500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	240.000,0432 32
294	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 950000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	106.666,6858 81
295	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 9000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	233.333,3753 64
296	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 900000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	103.333,3519 47
297	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 90000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	48.333,34204 0
298	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 8500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	225.000,0405 30
299	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 850000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	100.000,0180 13
300	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 8000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	216.666,7056 95
301	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 800000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	96.666,68407 9
302	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 80000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	46.666,67507 3
303	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 75000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	723.333,4636 29
304	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 7500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	210.000,0378 28
305	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 750000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	95.000,01711 3
306	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 7000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	200.000,0360 26

307	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 700000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	90.000,01621 2
308	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 70000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	43.333,34113 9
309	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 6500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	190.000,0342 25
310	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 650000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	88.333,34924 5
311	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	180.000,0324 24
312	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 600000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	86.666,68227 8
313	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 60000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	41.666,67417 2
314	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	171.666,6975 89
315	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 550000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	83.333,34834 4
316	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	666.666,7867 55
317	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	166.666,6966 89
318	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	80.000,01441 1
319	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	40.000,00720 5
320	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 4500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	160.000,0288 21
321	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 450000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	76.666,68047 7



322	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	650.000,1170 86
323	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	153.333,3609 54
324	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 400000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	71.666,67957 6
325	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	36.666,67327 2
326	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 3500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	146.666,6930 86
327	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 350000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	68.333,34564 2
328	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	633.333,4474 17
329	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	140.000,0252 19
330	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 300000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	63.333,34474 2
331	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	35.000,00630 5
332	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 2750000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	136.666,6912 85
333	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 25000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	600.000,1080 79
334	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	133.333,3573 51
335	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 250000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	60.000,01080 8
336	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 2250000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	126.666,6894 83



337	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	490.000,0882 65
338	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	121.666,6885 83
339	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 200000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	56.666,67687 4
340	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	28.333,33843 7
341	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 1750000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	120.000,0216 16
342	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	366.666,7327 15
343	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	116.666,6876 82
344	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 150000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	52.766,67617 2
345	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 1250000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	113.333,3537 48
346	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 1100000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	112.500,0202 65
347	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	776.666,8065 69
348	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	246.666,7110 99
349	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 1000000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	110.833,3532 98
350	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	50.000,00900 7
351	Eloqua Security Administration Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000 - 10,000 Contacts	B74167	Assinatura / Mensal	23.333,33753 6



352	Eloqua Premium Branding and Configuration - Multiple Brands Cloud Service - each	B74186	Assinatura / Mensal	400.000,0720 53
353	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 9500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.433.333,59 1523
354	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 950000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	643.333,4492 18
355	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 9000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.400.000,25 2185
356	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 900000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	620.000,1116 82
357	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 90000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	293.333,3861 72
358	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 8500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.366.666,91 2848
359	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 850000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	603.333,4420 13
360	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 8000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.333.333,57 3510
361	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 800000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	586.666,7723 44
362	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 80000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	286.666,7183 05
363	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 75000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	4.333.334,11 3907
364	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 7500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.266.666,89 4834
365	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 750000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	570.000,1026 75
366	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 7000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.200.000,21 6159



367	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 700000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	553.333,4330 07
368	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 70000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	256.666,7129 01
369	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 6500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.133.333,53 7483
370	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 650000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	536.666,7633 38
371	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.066.666,85 8808
372	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 600000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	520.000,0936 69
373	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 60000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	250.000,0450 33
374	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.033.333,51 9470
375	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 550000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	503.333,4240 00
376	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	4.000.000,72 0530
377	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.000.000,18 0132
378	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	486.666,7543 31
379	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	233.333,3753 64
380	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 4500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	966.666,8407 95
381	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 450000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	460.000,0828 61



382	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	3.900.000,70 2516
383	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	933.333,5014 57
384	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 400000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	433.333,4113 91
385	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	220.000,0396 29
386	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 3500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	883.333,4924 50
387	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 350000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	410.000,0738 54
388	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	3.800.000,68 4503
389	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	833.333,4834 44
390	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 300000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	383.333,4023 84
391	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	206.666,7038 94
392	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 2750000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	816.666,8137 75
393	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 25000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	3.666.667,32 7152
394	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	800.000,1441 06
395	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 250000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	360.000,0648 48
396	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 2250000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	766.666,8047 68

397	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	2.933.333,86 1722
398	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	733.333,4654 30
399	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 200000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	333.333,3933 77
400	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	166.666,6966 89
401	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 1750000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	720.000,1296 95
402	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 15000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	2.200.000,39 6291
403	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	700.000,1260 93
404	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 150000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	316.666,7237 09
405	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 1250000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	686.666,7903 58
406	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 1100000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	676.666,7885 56
407	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	4.666.667,50 7284
408	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	1.466.666,93 0861
409	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 1000000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	666.666,7867 55
410	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	300.000,0540 40
411	Eloqua Marketing Standard Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000 - 10,000 Contacts	B74156	Assinatura / Mensal	133.333,3573 51



412	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 9500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.866.667,18 3046
413	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 950000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.286.666,89 8437
414	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 9000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.800.000,50 4371
415	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 900000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.240.000,22 3364
416	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 8500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.733.333,82 5695
417	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 850000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.206.666,88 4026
418	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 8000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.666.667,14 7020
419	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 800000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.173.333,54 4689
420	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 75000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	8.666.668,22 7814
421	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 7500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.533.333,78 9669
422	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 750000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.140.000,20 5351
423	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 7000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.400.000,43 2318
424	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 700000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.106.666,86 6013
425	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 6500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.266.667,07 4967
426	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 650000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.073.333,52 6675

427	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.133.333,71 7616
428	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.040.000,18 7338
429	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.066.667,03 8940
430	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.006.666,84 8000
431	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	8.000.001,44 1059
432	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.000.000,36 0265
433	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	973.333,5086 62
434	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 4500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.933.333,68 1589
435	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	7.800.001,40 5033
436	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.866.667,00 2914
437	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 3500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.766.666,98 4901
438	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	7.600.001,36 9006
439	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.666.666,96 6887
440	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 2750000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.633.333,62 7550
441	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 25000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	7.333.334,65 4304



442	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.600.000,28 8212
443	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 2250000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.533.333,60 9536
444	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	59.533.344,0 57215
445	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.466.666,93 0861
446	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 1750000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.440.000,25 9391
447	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 15000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	4.400.000,79 2582
448	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.400.000,25 2185
449	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 1250000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.373.333,58 0715
450	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 1100000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.353.333,57 7112
451	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	9.333.335,01 4569
452	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	2.933.333,86 1722
453	Eloqua Marketing Enterprise Cloud Service - Contact Maximum per Month 1000000 - 10,000 Contacts	B74157	Assinatura / Mensal	1.333.333,57 3510
454	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 9500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	716.666,7957 62
455	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 950000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	321.666,7246 09
456	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 9000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	700.000,1260 93

457	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 900000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	310.000,0558 41
458	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 90000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	146.666,6930 86
459	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 8500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	683.333,4564 24
460	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 850000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	301.666,7210 07
461	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 8000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	666.666,7867 55
462	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 800000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	293.333,3861 72
463	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 80000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	143.333,3591 52
464	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 75000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	2.166.667,05 6953
465	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 7500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	633.333,4474 17
466	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 750000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	285.000,0513 38
467	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 7000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	600.000,1080 79
468	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 700000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	276.666,7165 03
469	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 70000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	128.333,3564 50
470	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 6500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	566.666,7687 42
471	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 650000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	268.333,3816 69

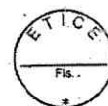


472	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	533.333,4294 04
473	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 600000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	260.000,0468 34
474	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 60000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	125.000,0225 17
475	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	516.666,7597 35
476	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 550000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	251.666,7120 00
477	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	2.000.000,36 0265
478	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	500.000,0900 66
479	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	243.333,3771 66
480	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	116.666,6876 82
481	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 4500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	483.333,4203 97
482	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 450000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	230.000,0414 30
483	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	1.950.000,35 1258
484	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	466.666,7507 28
485	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 400000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	216.666,7056 95
486	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	110.000,0198 15

487	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 3500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	441.666,7462 25
488	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 350000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	205.000,0369 27
489	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	1.900.000,34 2252
490	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	408.333,4068 87
491	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 300000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	191.666,7011 92
492	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	103.333,3519 47
493	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 2750000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	408.333,4068 87
494	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 25000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	1.833.333,66 3576
495	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	400.000,0720 53
496	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 250000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	180.000,0324 24
497	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 2250000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	383.333,4023 84
498	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	1.466.666,93 0861
499	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	366.666,7327 15
500	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 200000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	166.666,6966 89
501	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	83.333,34834 4



502	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 1750000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	360.000,0648 48
503	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 15000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	1.100.000,19 8146
504	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	350.000,0630 46
505	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 150000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	158.333,3618 54
506	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 1250000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	343.333,3951 79
507	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 1100000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	338.333,3942 78
508	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	2.333.333,75 3642
509	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	733.333,4654 30
510	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 1000000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	333.333,3933 77
511	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	150.000,0270 20
512	Eloqua Marketing Basic Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000 - 10,000 Contacts	B74155	Assinatura / Mensal	66.666,67867 5
513	Eloqua Marketing Additional User Cloud Service - Hosted Named User	B74173	Assinatura / Mensal	28.000,00504 4
514	Eloqua Identity Cloud Service for Salesforce.com - Hosted Named User	B74174	Assinatura / Mensal	1.500,000270
515	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 9500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	240.000,0432 32
516	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 950000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	106.666,6858 81



517	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 9000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	233.333,3753 64
518	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 900000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	103.333,3519 47
519	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 90000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	48.333,34204 0
520	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 8500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	225.000,0405 30
521	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 850000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	100.000,0180 13
522	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 8000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	216.666,7056 95
523	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 800000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	96.666,68407 9
524	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 80000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	46.666,67507 3
525	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 75000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	723.333,4636 29
526	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 7500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	210.000,0378 28
527	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 750000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	95.000,01711 3
528	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 7000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	200.000,0360 26
529	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 700000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	90.000,01621 2
530	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 70000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	43.333,34113 9
531	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 6500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	190.000,0342 25



532	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 650000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	88.333,34924 5
533	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	180.000,0324 24
534	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 600000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	86.666,68227 8
535	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 60000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	41.666,67417 2
536	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	171.666,6975 89
537	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 550000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	83.333,34834 4
538	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	666.666,7867 55
539	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	166.666,6966 89
540	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	80.000,01441 1
541	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	40.000,00720 5
542	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 4500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	160.000,0288 21
543	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 450000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	76.666,68047 7
544	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	650.000,1170 86
545	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	153.333,3609 54
546	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 400000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	71.666,67957 6

547	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	36.666,67327 2
548	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 3500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	146.666,6930 86
549	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 350000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	68.333,34564 2
550	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	633.333,4474 17
551	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	140.000,0252 19
552	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 300000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	63.333,34474 2
553	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	35.000,00630 5
554	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 2750000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	136.666,6912 85
555	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 25000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	600.000,1080 79
556	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	133.333,3573 51
557	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 250000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	60.000,01080 8
558	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 2250000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	126.666,6894 83
559	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	490.000,0882 65
560	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	121.666,6885 83
561	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 200000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	56.666,67687 4



562	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	28.333,33843 7
563	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 1750000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	120.000,0216 16
564	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 15000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	366.666,7327 15
565	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	116.666,6876 82
566	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 150000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	52.766,67617 2
567	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 1250000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	113.333,3537 48
568	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 1100000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	112.500,0202 65
569	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	776.666,8065 69
570	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	246.666,7110 99
571	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 1000000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	110.833,3532 98
572	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	50.000,00900 7
573	Eloqua Event Management Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000 - 10,000 Contacts	B74165	Assinatura / Mensal	23.333,33753 6
574	Eloqua Enterprise Branding and Configuration - High Volume Cloud Service - each	B74185	Assinatura / Mensal	250.000,0450 33
575	Eloqua Enterprise Additional 5 Environment Cloud Service - Environment	B76093	Assinatura / Mensal	3.333.333,93 3775
576	Eloqua Engage Cloud Service - Hosted Named User	B74169	Assinatura / Mensal	6.666,667868

577	Eloqua Customer Profiler Cloud Service - Hosted Named User	B74170	Assinatura / Mensal	6.666,667868
578	Eloqua Basic Additional Test Environment Cloud Service - Test Environment	B76746	Assinatura / Mensal	200.000,036026
579	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 9500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	240.000,043232
580	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 950000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	106.666,685881
581	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 9000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	233.333,375364
582	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 900000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	103.333,351947
583	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 90000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	48.333,342040
584	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 8500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	225.000,040530
585	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 850000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	100.000,018013
586	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 8000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	216.666,705695
587	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 800000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	96.666,684079
588	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 80000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	46.666,675073
589	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 75000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	723.333,463629
590	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 7500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	210.000,037828
591	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 750000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	95.000,017113



592	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 7000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	200.000,0360 26
593	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 700000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	90.000,01621 2
594	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 70000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	43.333,34113 9
595	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 6500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	190.000,0342 25
596	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 650000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	88.333,34924 5
597	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 6000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	180.000,0324 24
598	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 600000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	86.666,68227 8
599	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 60000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	41.666,67417 2
600	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 5500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	171.666,6975 89
601	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 550000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	83.333,34834 4
602	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	666.666,7867 55
603	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 5000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	166.666,6966 89
604	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	80.000,01441 1
605	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 50000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	40.000,00720 5
606	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 4500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	160.000,0288 21

607	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 450000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	76.666,68047 7
608	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	650.000,1170 86
609	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 4000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	153.333,3609 54
610	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 400000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	71.666,67957 6
611	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 40000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	36.666,67327 2
612	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 3500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	146.666,6930 86
613	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 350000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	68.333,34564 2
614	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	633.333,4474 17
615	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 3000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	140.000,0252 19
616	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 300000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	63.333,34474 2
617	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 30000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	35.000,00630 5
618	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 2750000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	136.666,6912 85
619	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	600.000,1080 79
620	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 2500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	133.333,3573 51
621	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 250000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	60.000,01080 8



622	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 2250000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	126.666,6894 83
623	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	490.000,0882 65
624	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 2000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	121.666,6885 83
625	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 200000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	56.666,67687 4
626	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 20000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	28.333,33843 7
627	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 1750000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	120.000,0216 16
628	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	366.666,7327 15
629	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 1500000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	116.666,6876 82
630	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 150000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	52.766,67617 2
631	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 1250000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	113.333,3537 48
632	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 1100000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	112.500,0202 65
633	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	776.666,8065 69
634	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	246.666,7110 99
635	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 1000000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	110.833,3532 98
636	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 100000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	50.000,00900 7

637	Eloqua Advanced Lead Scoring Cloud Service - Contact Maximum per Month 10000 - 10,000 Contacts	B74163	Assinatura / Mensal	23.333,33753 6
638	Eloqua Advanced Intelligence Cloud Service - each	B92791	Assinatura / Mensal	5.000.000,90 0662
639	CPQ Storage Cloud Service - Additional 1GB File Storage Product - Instance	B75726	Assinatura / Mensal	500,000090
640	CPQ Shared Test Environment Cloud Service - Instance	B75727	Assinatura / Mensal	33.166,67264 1
641	CPQ e-commerce Interactions Cloud Service - 1.000 Interactions	B86735	Assinatura / Mensal	16.666,66966 9
642	CPQ Connector Cloud Service for Salesforce.com External User Pack - 10 External Connector Users	B92043	Assinatura / Mensal	166,666697
643	CPQ Connector Cloud Service for Salesforce.com - Hosted Named User	B76573	Assinatura / Mensal	166,666697
644	CPQ Cloud Service - Hosted Named User	B75721	Assinatura / Mensal	8.000,001441
645	CPQ Channel User Cloud Service - Channel User	B75722	Assinatura / Mensal	1.166,666877
646	Additional Test Environment for Oracle Fusion Cloud Service - each	B84490	Assinatura / Mensal	2.500.000,45 0331
647	Additional 50GB File Storage Cloud Service - Each	B92134	Assinatura / Mensal	100,000018
648	Additional 5 GB Monthly Bandwidth - Each	B68257	Assinatura / Mensal	208,333371
649	Additional 1 GB Peak Database Storage - Each	B68313	Assinatura / Mensal	1.111,000200
650	Eloqua Guided Campaigns Cloud Service - Hosted Name User - Mínimo 10	B95265	Assinatura / Mensal	5,010199
651	Unity Behavioral Intelligence Cloud Service - 1000 section - Mínimo 50.000	B93568	Assinatura / Mensal	7.665,604619
652	Additional Test Environment for Oracle Fusion Analytics Warehouse	B93515	Assinatura / Mensal	3.757,649323
653	Fusion SCM Analytics - Hosted Named User - Mínimo 10	B94572	Assinatura / Mensal	22,545896
654	Fusion ERP Analytics (Hosted Named User Per Month) Mínimo 10	B91150	Assinatura / Mensal	22,545896



655	Fusion ERP Analytics (Hosted Employee) Mínimo 1.000	B93514	Assinatura / Mensal	751,529865
656	Oracle Warehouse Management Automation Cloud Service - Warehouse Facility	B90538	Assinatura / Mensal	501,019910
657	Oracle Warehouse Management Enterprise Cloud Service - Hosted Employee - Mínimo 1.000	B91088	Assinatura / Mensal	2.254,589594
658	Oracle Warehouse Workforce Management Cloud Service - Hosted Employee - Mínimo 1.000	B91089	Assinatura / Mensal	250,509955
659	Eloqua Guided Campaigns Cloud Service - Hosted Named User - Mínimo 10	B95256	Assinatura / Mensal	50,101991
660	Unity Behavioral Intelligence Cloud Service - 1.000 Sessions - Mínimo 50.000 Sessions	B93568	Assinatura / Mensal	375,764932
661	Unity Streams Cloud Service - 1.000 Sessions - Mínimo 50.000 Sessions	B93569	Assinatura / Mensal	125,254977
662	Unity Data Connector Cloud Service - 1.000 Sessions - Mínimo 50.000 Sessions	B93571	Assinatura / Mensal	100,203982
663	Unity Extended Data Retention Cloud Service - 1.000 Sessions - Mínimo 50.000 Sessions	B93570	Assinatura / Mensal	50,101991
662	Unity Data Connector Cloud Service - 1.000 Sessions - Mínimo 50.000 Sessions	B93571	Assinatura / Mensal	100,203982
665	Unity Cloud Service User Pack 1.000 User - Mínimo 20.000 User	B92618	Assinatura / Mensal	1.903,875657
666	Oracle Aconex Enterprise Cloud Service - Hosted Named User	B95680	Assinatura / Mensal	9108.267999
667	Oracle Aconex Handover - Enterprise Cloud Service - Hosted Named User	B91467	Assinatura / Mensal	1570.390674
668	Oracle Aconex Model - Coordination Enterprise Cloud Service - Hosted Named User	B91465	Assinatura / Mensal	1727.428697
669	Oracle Aconex Connected Cost Enterprise Cloud Service - Hosted Named User	B95686	Assinatura / Mensal	54963.67359 1
670	Oracle Aconex Scheduled - Archive Enterprise Cloud Service - Hosted Named User	B92440	Assinatura / Mensal	<b>785.195337</b>

671	Oracle Aconex Single Project Cloud Service - Hosted Named User	B95682	Assinatura / Mensal	9108.267999
672	Oracle Aconex Handover Single Project Cloud Service - Hosted Named User	B91508	Assinatura / Mensal	1570.390674
673	Oracle Aconex Model Coordination Single Project Cloud Service - Hosted Named User	B91506	Assinatura / Mensal	1727.428697
674	Oracle Aconex Scheduled Archive Single Project Cloud Service - Hosted Named User	B92443	Assinatura / Mensal	785.195337
675	Oracle Aconex Single Project Cloud Service - 1M of Project Value	B95681	Assinatura / Mensal	57919.651469
676	Oracle Aconex Handover Single Project Cloud Service - 1M of Project Value	B91507	Assinatura / Mensal	8190.676147
677	Oracle Aconex Model Coordination Single Project Cloud Service - 1M of Project Value	B91505	Assinatura / Mensal	8190.676147
678	Oracle Aconex Scheduled - Archive Single Project Cloud Service - 1M of Project Value	B91493	Assinatura / Mensal	2779.156649
679	Oracle Aconex Enterprise Cloud Service - 1M of Project Value Allowance	B95679	Assinatura / Mensal	57919.651469
680	Oracle Aconex Handover Enterprise Cloud Service - 1M of Project Value	B91466	Assinatura / Mensal	8190.676147
681	Oracle Aconex Model Coordination Enterprise Cloud Service - 1M of Project Value	B91464	Assinatura / Mensal	8190.676147
682	Oracle Aconex Scheduled Archive Enterprise Cloud Service - 1M of Project Value	B92439	Assinatura / Mensal	2779.156649
683	Oracle Aconex Connected Cost Enterprise Cloud Service - 1M of Project Value Allowance	B95685	Assinatura / Mensal	219854.694363
684	Oracle Construction Intelligence Cloud Analytics Cloud Service - Hosted Named User	B94333	Assinatura / Mensal	16017.345460
685	Oracle Construction Intelligence Cloud Advisor Cloud Service - Hosted Named User	B92621	Assinatura / Mensal	31407.813480



Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice  
Av. Pontes Vieira 220 - São João do Tauape  
CEP:60.130-240 - Fortaleza/CE  
Fones: (85) 3108-0000  
www.etice.ce.gov.br



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CASA CIVIL



686	Oracle Construction Intelligence Cloud Service, Primavera Unifier Data Source - Each	B94334	Assinatura / Mensal	<b>31407.81348</b> <b>0</b>
687	Oracle Construction Intelligence Cloud Service, Oracle Aconex Data Source - Each	B92620	Assinatura / Mensal	<b>31407.81348</b> <b>0</b>
688	Oracle Construction Intelligence Cloud Service, Oracle Primavera Cloud Data Source - Each	B94335	Assinatura / Mensal	<b>31407.81348</b> <b>0</b>
689	Oracle Construction Intelligence Cloud Service, Primavera P6 EPPM SaaS Data Source - Each	B92619	Assinatura / Mensal	<b>31407.81348</b> <b>0</b>
690	Oracle Construction Intelligence Cloud Service, Primavera P6 EPPM Application Program Data Source - Each	B92810	Assinatura / Mensal	<b>39259.76685</b> <b>0</b>

**ANEXO C -- SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO, TREINAMENTO, MIGRAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS**

**1. DO DETALHAMENTO DO OBJETO**

- 1.1. O item 2 tem como objetivo a inclusão de serviços técnicos avançados para suportar as atividades técnicas relacionadas aos serviços em nuvem contido no Anexo B, agregadas **no marketplace da Etice** para atendimento de diversos tipos de demandas.
- 1.2. Os serviços descritos nesta especificação técnica representam a execução de atividades que podem ser projetos pontuais de cronograma bem definidos relacionados ao uso de recursos em nuvem e/ou sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem.
- 1.3. Tais serviços possuem atividades afins e os trabalhos serão associados a Perfis Técnicos, alocados de forma compartilhada e multidisciplinar de forma a permitir um melhor acompanhamento e controle da execução dos serviços.
- 1.4. Os serviços serão demandados por Unidade de Serviços Técnicos (USTs) em função de demandas. O dimensionamento será por atividade com base na alocação temporal de recursos de diferentes perfis em um ou mais serviços relativos ao atendimento da demanda.

**2. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO**

- 2.1. A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, todavia demanda a definição dos parâmetros relativos à ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço, nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado serão adotados os pesos de complexidade contidos no Anexo E – Catálogo de Serviços.

**3. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

- 3.1. Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que esteja adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.
- 3.2. No contexto da presente especificação técnica, buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio o catálogo de serviços que integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da Etice e dos seus clientes finais.
- 3.3. Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de serviços **poderá sofrer revisões com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.**
- 3.4. A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO E) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

**4. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

- 4.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua**, prestados sob demanda, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como



serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando **ambiente de nuvens**.

- 4.2. A Etice poderá a seu critério utilizar as USTs contratadas para a execução de serviços continuados (processos) ou pontuais (projetos) sem ônus ao objeto contratual, considerando especificações do catálogo de serviços.

## 5. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

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

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

onde:

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

**Esforço:** Somatório da estimativa de todos 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.

- 5.5. Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:
- 5.5.1. O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda;
- 5.5.2. A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,995 do ANEXO F para dimensionar o esforço;
- 5.5.3. Caso opte por não usar o fator médio a CONTRATADA deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO F – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS dos recursos;

## 6. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação do cliente final ou da Etice, o trabalho já executado deverá ser medido, avaliado e pago.
- 6.2. Quando do cancelamento do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os produtos do serviço executado, imediatamente, mesmo que inacabados.
- 6.3. O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento.
- 6.4. É vedado à CONTRATADA complementar os produtos do serviço interrompido após o cancelamento da demanda.

Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice  
Av. Pontes Vieira 220 - São João do Tocantins  
CEP:60.130-340 - Fortaleza/CE  
Fones: (85) 3108-0000  
www.etice.ce.gov.br

@tice



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CASA CIVIL





**ANEXO D - 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>	0,5
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>	0,75
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</p>	1

		(três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.	
4	Técnico II	<p align="center"><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 align="center">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 align="center"><b>Do Técnico de Processo de Negócio 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 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 align="center">Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1,5
5	Analista I	<p 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, com certificações de proficiência técnica correlata e com 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 certificações de proficiência técnica correlata e com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	2,0
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</p>	2,50



		<p>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 certificações de proficiência técnica correlata e com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><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 certificações de proficiência técnica correlata e com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	
7	Especialista I	<p><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 tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com 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</p>	3,00

		<p>atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível como 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>	3,50



2. Poderão ser exigidas habilitações adicionais no momento do fornecimento dos recursos requeridos por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as exigências do projeto, visando garantir a qualidade das entregas, de acordo com o perfil técnico, mediante a apresentação de certificações, como:

- Architect Enterprise Applications with Java EE;
- CBPP (Certified Business Process Professional);
- Developing Applications for the Java EE 7 Platform;
- Full Stack Java Developer;
- GoldenGate 11g Certified Implementation Specialist;
- GoldenGate 12c Certified Implementation Specialist;
- IT Architecture SOA 2013 Certified Architecture Specialist;
- Java EE 5 Business Component Developer;
- Java EE 5 Web Component Developer;
- Java EE 5 Web Services Developer;
- Java EE 6 Enterprise Architect;
- Java EE 6 Enterprise JavaBeans Developer;
- Java EE 6 Java Persistence API Developer;
- Java EE 6 Java Server Faces Developer;
- Java EE 6 Web Component Developer;
- Java EE 6 Web Services Developer;
- Java EE 7 Application Developer 1Z0-900;
- Java EE 7 Back-End Server Application Development;
- Java EE 7 Front-end Web Application Development;
- Java ME 1 Mobile Application Developer;
- Java Performance Tuning;
- Java Platform EE 6 Web Component Developer;
- Java SE 8 Programmer;
- Java SE: Programming I e II;
- MySQL Cluster;
- MySQL for Database Administrators;
- MySQL for Developers;
- MySQL Fundamentals;
- MySQL Performance Tuning;
- Object-Oriented Analysis and Design Using UML;
- Oracle Database 11g Administrator Certified Master;
- Oracle Database 12c Administrator Certified Master;
- Oracle Database 12c Advanced PL/SQL;
- Oracle Database 12c Program with PL/SQL;
- Oracle Database 12c SQL Tuning for Developers;
- Oracle Database Administration Workshop;
- Oracle Database Backup and Recovery Workshop;
- Oracle Database Deploy, Patch and Upgrade Workshop Ed 1;
- Oracle Database Managing Multitenant Architecture;
- Oracle Database Performance Management and Tuning;
- SOA Suite 11g Certified Implementation Specialist;
- SOA Suite 12c Certified Implementation Specialist, ou
- CX
  - Oracle B2B Service Implementation Professional
  - Oracle B2C Service Integration and Development Implementation Essentials
  - Oracle CPQ Implementation Essentials
  - Oracle CX Commerce Implementation Essentials
  - Oracle CX Sales Implementation Essentials
  - Oracle Eloqua CX Marketing Certified Implementation Professional
  - Oracle Responsys Marketing Platform Certified Implementation Professional

- Oracle Service Center Implementation Essentials
- Oracle Field Service Implementation Essentials
- ERP
  - Oracle Financial Consolidation and Close Implementation Essentials
  - Oracle Financials Cloud General Ledger Implementation Essentials
  - Oracle Financials Cloud Payables Implementation Essentials
  - Oracle Financials Cloud Receivables Implementation Essentials
  - Oracle Narrative Reporting Implementation Essentials
  - Oracle Planning Implementation Essentials
  - Oracle Project Management Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Revenue Management Cloud Service Implementation Essentials
  - Oracle Risk Management Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Account Reconciliation Implementation Essentials
  - Oracle Accounting Hub Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Cloud Infrastructure 2022 Architect Associate
- HCM
  - Oracle Global Human Resources Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Payroll Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Absence Management Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Time and Labor Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Compensation Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Recruiting Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Talent Management Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Learning Cloud Implementation Essentials
- SCM
  - Oracle SCM Transportation and Global Trade Management Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Warehouse Management Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Inventory Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Order Management Cloud Order to Cash Implementation Essentials
  - Oracle Procurement Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Cost Management Cloud Implementation Essentials
  - Oracle Product Lifecycle Management Implementation Essentials
  - Oracle Planning and Collaboration Cloud Implementation Essentials
- Outros certificados oficiais nas versões apresentadas ou superiores.

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

<b>Perfil Técnico</b>	<b>Alocação estimada</b>
Auxiliar I	6%
Auxiliar II	10%
Técnico I	10%
Técnico II	12%
Analista I	20%
Analista II	20%



Especialista I	12%
Especialista II	10%

4. Considerando os serviços listados no catálogo, os pesos e distribuições dos perfis técnicos adote-se apenas como referência para precificação, o fator médio de 1,995 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula:  $\text{Número de horas alocadas} = (\text{Número de UST\_mês} / (1,995 * \text{COMPLEXIDADE}))$ . Esse fator foi definido com consideração a média de Alocação Estimada de cada perfil e o respectivo Peso, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.
- 4.1 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 E - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

O catálogo de serviços apresentado nas tabelas abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado no Grupo 1.

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.

Estes catálogos pode sers alterados 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.

### **Catálogo de Serviços e Complexidade do Grupo 1 – SaaS**

Abaixo os itens de prestação de serviços que podem ser executadas nas atividades de metodologias de implantação de aplicativos SaaS. Sendo que a cada habilitação de funcionalidades, ajustes de telas, construções de relatórios, mudanças de fluxos e tudo mais que pode ser executado no processo, pode ser validado neste catálogo:

ITEM	ATIVIDADE	COMPLEXIDADE
<b>INICIALIZAÇÃO DE APLICATIVOS</b>	Instanciar novas aplicações e módulos, configurar permissões, grupos, acessos, interconexões, layouts de toda a cadeia do produto	1
<b>PARAMETRIZAÇÃO DE APLICATIVOS</b>	Configurar as aplicações e módulos e toda a cadeia de funcionalidades para uso	2
<b>FLUXOS E FORMULÁRIO</b>	Criação e Modificações de processamento de documentos e fluxos, gestão de repositório de dados e documentos	3
<b>INTEGRAÇÃO DE DADOS</b>	Parametrização de componentes de integração de dados	2
<b>INTEGRAÇÃO DE DADOS</b>	Parametrização de fluxos de orquestração de componentes de integração e dados entre as aplicações	3
<b>VISUALIZAÇÃO DE DADOS</b>	Criação de relatórios, painéis e histórias de dados	2
<b>OUTROS DESENVOLVIMENTOS</b>	Implementações adicionais contemplando todo o ciclo de vida de projetos para apoio	3



Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará - Etice  
Av. Pontes Vieira 220 - São João do Tauape  
CEP:60.130-240 - Fortaleza/CE  
Fone: (85) 3100-0000  
www.etice.ce.gov.br

@tice



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CASA CIVIL



	dos serviços de implantação de aplicativos SaaS	
--	--	--

## ANEXO F - GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

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 maneira remota ou presencial, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas.
  - 3.1. Os chamados de 2º e 3º níveis fora destes períodos (emergenciais) deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão incorrem em uma remuneração adicional medida em Unidades de 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 9 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 17 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 25 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. Os seguintes níveis de serviços são exigidos, especificamente, quanto a disponibilidade dos recursos em nuvem:
- 5.1. Serviços de SaaS - disponibilidade mensal de no mínimo 99,90% (noventa e nove vírgula noventa por cento) ao ano.
6. A disponibilidade será obtida a partir do portal de gerenciamento do provedor de serviços de nuvem e deverá ser apresentada junto com o relatório mensal de consumo, calculada sobre o mesmo período da base do consumo, por recurso.
7. Paradas programadas e indisponibilidade de link de comunicação de dados (provisto pela Contratante) não contabilizarão para o cálculo da disponibilidade, sendo removidos esses períodos da média mensal, bem como se, comprovadamente, o problema gerado que causou a indisponibilidade for de responsabilidade da Contratante.

## ANEXO G – MODELO DE PROPOSTA

**Tabela 1 – Recursos e Serviços Especializados SAAS – Grupo 1**

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	QTD. Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Anual (c = a x b)
1	Provisionamento de recursos em nuvem (SAAS)	UBS	100.000.000		
2	Serviços Especializados em Nuvem por Demanda	UST	115.000		
<b>Soma (d)</b>					

**(t1) Valor Total em R\$ (igual a "d")**

---

**Valor Total da Proposta (t1)**

---