

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 006/2025 – Serviços de Nuvem TelCables, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Junho/2025

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 Pré-qualificação *in verbis*:

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

(...)

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

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

17.1.2. Na hipótese do item anterior, a ETICE **demandará o objeto de forma PARCELADA e apenas quando necessitar, nos termos 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 de atendimento ao escopo dos serviços, emitam propostas de acordo com as condições preestabelecidas no Edital de Pré-qualificação supracitado.

3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1. Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no **Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019 da ETICE e seus anexos**, nos **Termos de Pré-Qualificação** e no **Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE**; sendo regido, também, pela **Lei Federal 13.303/2016**, pelos **Princípios da Direção 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 TELCABLES:

- 3.3.1. Considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização de recursos em nuvem de tecnologia TelCables;
- 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 TelCables, 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.”
- 3.3.4. Considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização destes serviços em nuvem e a necessidade de expansão dos itens disponíveis no Marketplace da ETICE para que seja possível disponibilizar soluções em nuvem para os órgãos do governo do Estado do Ceará.
- 3.3.5. Contudo, a presente chamada de oportunidade será aberta para oferta dos recursos em nuvem, objetivando expandir o catálogo de produtos disponíveis no referido marketplace com a adição dos novos itens definidos nesta chamada.

3.4. Justificativa Lote Único

- 3.4.1. A contratação de serviços em nuvem em lote único visa atender às demandas de infraestrutura de TI da instituição de maneira eficiente, segura e escalável, alinhando-se aos princípios da Lei 13.303/2016, conhecida como Lei das Estatais. Esta lei estabelece diretrizes para licitações e contratações realizadas por empresas públicas e sociedades de economia mista, promovendo a economicidade, eficiência, transparência e segurança jurídica nas contratações públicas.
- 3.4.2. A contratação de serviços em nuvem em lote único permite a negociação de pacotes de serviços com melhores condições comerciais, promovendo economia de escala. Ao centralizar a contratação em um único fornecedor, a instituição pode obter descontos significativos, reduzir custos administrativos relacionados a múltiplos contratos e otimizar o uso dos recursos disponíveis, o que está alinhado com os princípios de economicidade estabelecidos pela Lei 13.303/2016.
- 3.4.3. A contratação em lote único facilita a gestão e administração dos serviços em nuvem, permitindo uma visão centralizada e integrada da infraestrutura de TI. Isso reduz a complexidade operacional e melhora a governança sobre os recursos contratados, garantindo um maior controle e transparência sobre os gastos e utilização dos serviços.
- 3.4.4. A contratação de serviços em nuvem em lote único permite que a instituição se beneficie de atualizações contínuas de infraestrutura e software sem custos adicionais. Além disso, disponibiliza de suporte técnico especializado e documentação abrangente, garantindo que a instituição tenha acesso a uma base de conhecimento global e suporte 24/7. Isso facilita a manutenção de um ambiente de TI robusto e resiliente, de acordo com o princípio de eficiência da Lei 13.303/2016.
- 3.4.5. A contratação de serviços em nuvem em lote único é justificada por proporcionar uma solução robusta, eficiente, segura e econômica para a instituição. Alinhada aos princípios da Lei 13.303/2016, essa abordagem assegura a melhor utilização dos recursos públicos, promove a inovação, garante a segurança dos dados e oferece uma gestão simplificada e centralizada. Com essas vantagens, a instituição estará bem posicionada para enfrentar os desafios da transformação digital e atender às demandas de um ambiente de negócios em constante evolução.
- 3.4.6. A presente chamada tem como objetivo a disponibilização de serviços de computação em nuvem que operem exclusivamente em ambiente hospedado no datacenter da Telcables, com vistas à garantia de padrões elevados de desempenho, segurança e interoperabilidade. Diante das especificidades técnicas e operacionais da solução proposta, justifica-se a adoção do regime de lote único, conforme detalhado a seguir:
- 3.4.6.1. Ambiente Integrado e Homogêneo: Todos os serviços a serem contratados estão projetados para operar dentro do mesmo ambiente físico e lógico da Telcables. A separação desses serviços em lotes

distintos comprometeria a continuidade e a integração plena das soluções, além de aumentar significativamente os riscos de incompatibilidades técnicas e operacionais.

3.4.6.2. **Interoperabilidade entre os Serviços:** Os serviços de nuvem devem funcionar de maneira interdependente, com troca constante de dados, autenticações e sincronização de recursos. A interoperabilidade entre os componentes é crítica para o funcionamento adequado da solução como um todo e depende da execução dentro de um mesmo ambiente técnico, com controle único de rede, segurança e gestão de recursos.

3.4.6.3. **Garantia de Baixíssima Latência:** A performance da solução está diretamente vinculada à latência mínima entre os componentes da infraestrutura. O ambiente da Telcables oferece arquitetura otimizada para garantir comunicação em altíssima velocidade entre os serviços, o que seria inviável caso houvesse dispersão entre diferentes prestadores ou localidades.

3.4.6.4. **Conectividade Direta com Outros Serviços do Datacenter:** A centralização no ambiente da telcables permite a conectividade direta, física e lógica, com outros serviços já implantados ou previstos, otimizando recursos, evitando redundâncias e viabilizando soluções integradas de maior eficiência tecnológica e econômica.

3.4.6.5. **Interconexão com o Cinturão Digital do Ceará (CDC):** A infraestrutura da Telcables está interligada diretamente ao CDC, garantindo conectividade de alta velocidade, redundância e alcance a uma ampla rede pública estadual. Essa conexão estratégica amplia a capacidade de entrega dos serviços e reduz significativamente os custos de comunicação e tráfego de dados.

3.4.6.6. **Segurança da Informação e Governança Centralizada:** A unificação dos serviços em um único ambiente permite a aplicação de políticas de segurança homogêneas, monitoramento centralizado e maior controle sobre acessos, logs e conformidade com normas e boas práticas de governança digital.

3.4.6.7. **Eficiência Operacional e Gerencial:** A concentração dos serviços em um único lote reduz a complexidade da gestão contratual e operacional, facilita a responsabilização por eventuais falhas ou inconsistências e proporciona maior agilidade na implantação, manutenção e evolução dos serviços.

3.4.7. Portanto, a formação de lote único não apenas se revela tecnicamente justificável, mas necessária à viabilidade, segurança e eficiência da solução proposta, em consonância com os princípios da economicidade, eficiência e continuidade do serviço público

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO.

4.1. Menor Preço.

5. ORIENTAÇÕES GERAIS

5.1. Prazos

| Número do Evento | Evento | Prazo limite |
|------------------|---|--|
| 1 | Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE | Até 15 (quinze) dias úteis (*) |
| 2 | Pedidos de Esclarecimentos | Até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas. |
| 3 | Resposta aos Pedidos de Esclarecimentos | Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimentos (**). |
| 4 | Pedidos de Impugnação | Até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas. |
| 5 | Respostas à Impugnação Interposta | Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento. |
| | Avaliação, Negociação e definição da | Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de |

| | | |
|----|--|--|
| 6 | proposta vencedora pela ETICE | 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 6.4.

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

5.1.1. 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).

5.2. Sobre o envio da Proposta Técnica.

5.2.1. **A proposta deverá ser enviada de forma eletrônica e deverá ser CRIOGRAFADA utilizando uma chave privada (senha).**

5.2.2. A proponente é responsável por gerar uma chave aleatória 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 5.1.

5.2.3. Antes ou após criptografada, **a proposta deve ser assinada digitalmente**, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.

5.2.4. 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.

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

5.2.6. 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.

- 5.2.7. **Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusada pelo servidor não será considerada entregue no prazo.**
- 5.2.8. A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta para a ETICE em até 01 (um) dia útil após encerrado o prazo de recebimento de propostas.
- 5.2.9. **Arquivos corrompidos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, tornarão a proposta nula.**
- 5.2.10. **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados nas propostas em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**
- 5.2.11. Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.
- 5.2.12. Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma da lei.
- 5.2.13. A ETICE descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.
- 5.3. Processo de Seleção e Negociação
- 5.3.1. **A seleção e negociação da melhor proposta só ocorrerá se existirem, no mínimo, 3 (três) propostas válidas para a chamada nominada.**
- 5.3.2. **Será considerada válida a proposta que atender aos requisitos elencados no item 5.2.**
- 5.3.3. **Caso sejam apresentadas apenas 02 (duas) propostas válidas na chamada de oportunidade, para homologação do resultado da chamada, a chamada será considerada fracassada.**
- 5.3.4. 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.
- 5.3.5. **Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço.**
- 5.3.6. Será **Desclassificada** a Proposta vencedora que:
- 5.3.6.1. Contenham vícios insanáveis;
- 5.3.6.2. Descumpram especificações técnicas constantes desta Chamada de Oportunidade;
- 5.3.6.3. Apresentem preços cujo valor do item e/ou valor total seja superior ao valor estimado após a negociação para contratação, de acordo com § 1º Art. 57 da Lei nº 13.303.
- 5.3.6.3.1. Para declaração de sobrepreço a proposta vencedora necessariamente deverá passar por negociação nos critérios do item 5.3.7, mantendo-se o segredo da estimativa;
- 5.3.6.3.2. A negociação deverá abordar a integralidade da proposta, não sendo restrita a itens específicos que apresentem sobrepreço.
- 5.3.6.3.3. A desclassificação será mantida caso, mesmo após o processo de negociação, os preços continuem superiores ao estimado.
- 5.3.6.4. Apresentem preços manifestamente inexequíveis;
- 5.3.6.4.1. Será considerada inexequível as propostas:
- 5.3.6.4.1.1. Cujos valores sejam iguais ou inferiores a 50% abaixo do valor estimado para contratação.
- 5.3.6.4.1.2. Cujos valores do item da proposta sejam iguais ou inferiores a 50% abaixo do valor estimado para aquele item.

5.3.6.4.1.3. Para declaração de inexequibilidade a proposta vencedora necessariamente deve passar pelo processo de diligência, sendo mantida a desclassificação caso não seja demonstrada a sua viabilidade técnica/operacional.

5.3.6.5. Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETICE;

5.3.6.5.1. A Etice comprovará a exequibilidade das propostas por meio dos itens abaixo:

5.3.6.5.1.1. Nota fiscais, faturas, relatórios e medições de serviços semelhantes prestados, atestados técnicos, contratos, dentre outros.

5.3.6.6. 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;

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

5.3.6.8. A desclassificação será sempre fundamentada.

5.3.7. A negociação com a empresa declarada vencedora será feita após a sua classificação, por meio de apresentação de nova proposta com descontos percentuais que esta possa oferecer.

5.3.7.1. Será mantido o caráter sigiloso da estimativa de preço, sendo este divulgado em concomitância com a abertura do prazo recursal.

5.3.7.2. A proposta negociada deverá apresentar os mesmos valores originalmente estipulados ou com redução, não sendo aceito qualquer tipo de aumento dos valores dos itens já orçados.

5.3.7.3. A apresentação de itens com valores maiores na proposta negociada, não se tratando de erro material, ensejará a sua desclassificação.

6. ESCLARECIMENTOS

6.1. 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.

6.2. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados **até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**

6.3. O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br**.

6.4. 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.

6.5. 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 5.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.

6.6. **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.**

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
|------|---------------------------------|-------------------|-------------|
| 1 | Provimento de recursos em nuvem | URN | 250.000.000 |

| | | | |
|---|--|-----|---------|
| 2 | Serviços especializados em nuvem por demanda | UST | 300.000 |
|---|--|-----|---------|

7.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

- 7.1.1. As especificações detalhadas do ITEM 1 estão descritas no ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.
- 7.1.2. ITEM 2 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS, está especificado no ANEXO B.
- 7.1.3. Este ITEM tem como objetivo colocar serviços técnicos gerais para migração, implantação, desenho, desenvolvimento e sustentação de sistemas em ambientes de Nuvem, que não tenham sido contemplados em outra chamada de oportunidade, no marketplace da Etice. Como tal é esperado que vários clientes finais possam contratar tais serviços.
- 7.1.4. 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.
- 7.1.5. 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
- 7.1.6. Os serviços serão demandados por Unidade de Serviços Técnicos (USTs) em função de demandas dos clientes finais. O dimensionamento será por atividade com base na alocação temporal de recursos de diferentes perfis em um ou mais serviços relativos ao atendimento da demanda.

8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1. 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.
- 8.2. Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

9. DO MODELO DE PROPOSTA

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

10. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 10.1. 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.
- 10.2. O Acordo de Nível de Serviço está especificado no ANEXO E da presente Chamada de Oportunidade.

11. CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

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

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 pré qualificada 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.
- 12.5. Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados no presente documento, no Contrato e na Proposta Comercial, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a Contratante.
- 13.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 13.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.
- 13.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão

ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

- 13.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual, não transferindo a responsabilidade à ETICE para nenhum fim de direito.
- 13.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela ETICE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 13.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou de desconformidade com as especificações deste termo, contado da sua notificação.
- 13.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 13.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.
- 13.10. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.
- 13.11. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.
- 13.12. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante entre datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.
- 13.13. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da Contratante, e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade e sigilo.
- 13.14. Manter, sob as penas da Lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos bens da Contratante, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do contrato.
- 13.15. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de Ordem de Serviço/Fornecimento.
- 14.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 13.303/2016 e subsidiariamente, a Lei Federal nº 8.666/1993.
- 14.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 14.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.
- 14.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste contrato.
- 14.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

- 14.7. Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 14.8. Permitir o acesso dos empregados da Contratada, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1. **Esta chamada de oportunidade não implica 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida à pré-qualificada**, ainda que se trate de originais.
- 15.4. **Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.**
- 15.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 15.6. 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.**
- 15.7. **A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que NÃO acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade**, a Administração e as Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.
- 15.8. Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para 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.
- 15.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 15.10. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 15.11. Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados em concomitância com a abertura do prazo recursal, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 15.12. O **foro** designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza,

De Acordo:

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

Aprovo:

Francisco Antônio Martins Barbosa
Presidente da Etice

ROL DE ANEXOS:

- ANEXO A** - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS
- ANEXO B** - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS
- ANEXO C** - CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- ANEXO D** - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS
- ANEXO E** - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA



ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA

ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. Características Cloud2Brasil

- Possui PoPs (pontos de presença) em pelo menos 3 regiões do país, reduzindo consideravelmente a latência de acesso a zona de cloud mais próxima;
- Garantia de disponibilidade de no mínimo 99.982%;
- Possui no mínimo duas zonas de disponibilidade no Brasil;
- Está em conformidade com a Lei Geral de proteção de Dados – LGPD;
- Está em conformidade de normas internacionais de gestão de segurança de informação (ISO 27017 e ISO 27018);
- Suporta conexões físicas entre o cluster da Cloud e o ambiente do cliente. A infraestrutura de conexão é de responsabilidade do cliente;
- Possui plataforma de Billing;
- Não tem custos adicionais para input ou output de informações;
- Não tem custos adicionais para PUT/GET/LIST;
- Tem suporte a arquitetura serverless;
- Possui portal monitoramento e gerenciamento integrado ao ambiente de cloud;
- Suporta características de cloud pública como balanceamento de carga (Load Balance) e Escalabilidade automática de recursos (Auto Scaling);
- Suporta integração com outras clouds públicas do mercado;
- Suporta integrações via API;
- Tem suporte a snapshots manuais e programados;
- Suporta o uso chaves públicas e privadas de forma a garantir a identidade dos usuários para acesso aos recursos;
- Suporta armazenamento dos tipos Block, File e Object S3;
- Está hospedada em datacenter certificado TIER-3, de modo a garantir alta disponibilidade elétrica, arrefecimento e rede;

2. Tabela de Serviços

| ITEM | Descrição / Sistema Operacional | Unidade de Medida | Consumo de URN |
|------|--|-------------------|----------------|
| 1 | EBS Volume SSD | GB/Mês | 5,33 |
| 2 | EBS Volume HDD | GB/Mês | 2,67 |
| 3 | S3/Object | GB/Mês | 1,00 |
| 4 | IP público | IP/mês | 3771,74 |
| 5 | tcb-core-windows server standard | core/hora | 0,33 |
| 6 | tcb-core-sql-server-standard | core/hora | 6,858974359 |
| 7 | tcb-bare-metal-base-openshift (6 nodes / 240 cpu / 6.144GB RAM / 23.040GB SSD) | instancia/hora | 1602,564103 |
| 8 | tcb-bare-metal-node-tipo 1 (40 cores / 1.024GB RAM / 2x SSD 1.92TB) | instancia/hora | 320,5128205 |
| 9 | tcb-bare-metal-node-tipo 2 (20 cores / 512GB RAM / 2x SSD 960GB) | instancia/hora | 160,2564103 |
| 10 | tcb-gpu-nvidia-t4-1 gpu-16GB GDDR6 | instancia/hora | 3,33 |



| | | | |
|----|---|----------------|----------|
| 53 | tcb-p2.21xlarge - vCPU 84 - vRam 168 - Linux | instancia/hora | 154 |
| 54 | tcb-p2.28xlarge - vCPU 112 - vRam 224 - Linux | instancia/hora | 205,3333 |
| 55 | tcb-p8.medium - vCPU 1 - vRam 8 - Linux | instancia/hora | 2,4667 |
| 56 | tcb-p8.large - vCPU 2 - vRam 16 - Linux | instancia/hora | 4,9333 |
| 57 | tcb-p8.xlarge - vCPU 4 - vRam 32 - Linux | instancia/hora | 9,8667 |
| 58 | tcb-p8.2xlarge - vCPU 8 - vRam 64 - Linux | instancia/hora | 19,7333 |
| 59 | tcb-p8.4xlarge - vCPU 16 - vRam 128 - Linux | instancia/hora | 39,4667 |
| 60 | tcb-p8.9xlarge - vCPU 36 - vRam 288 - Linux | instancia/hora | 88,8 |
| 61 | tcb-p8.18xlarge - vCPU 72 - vRam 576 - Linux | instancia/hora | 177,6 |
| 62 | tcb-p8.24xlarge - vCPU 96 - vRam 768 - Linux | instancia/hora | 236,8 |
| 63 | tcb-p8.28xlarge - vCPU 112 - vRam 896 - Linux | instancia/hora | 276,2667 |
| 64 | tcb-d4.xlarge - vCPU 16 - vRam 64 - Linux | instancia/hora | 56,4667 |
| 65 | tcb-d4.2xlarge - vCPU 32 - vRam 128 - Linux | instancia/hora | 112,9667 |
| 66 | tcb-d4.3xlarge - vCPU 48 - vRam 192 - Linux | instancia/hora | 169,4333 |
| 67 | tcb-d4.4xlarge - vCPU 64 - vRam 256 - Linux | instancia/hora | 225,9 |
| 68 | tcb-d4a.xlarge - vCPU 28 - vRam 112 - Linux | instancia/hora | 69,5 |
| 69 | tcb-d4a.2xlarge - vCPU 56 - vRam 224 - Linux | instancia/hora | 139 |
| 70 | tcb-d4a.3xlarge - vCPU 84 - vRam 336 - Linux | instancia/hora | 208,4667 |
| 71 | tcb-d4a.4xlarge - vCPU 112 - vRam 448 - Linux | instancia/hora | 277,9667 |
| 72 | tcb-d2.xlarge - vCPU 16 - vRam 32 - Linux | instancia/hora | 51,2667 |
| 73 | tcb-d2.2xlarge - vCPU 32 - vRam 64 - Linux | instancia/hora | 102,5333 |
| 74 | tcb-d2.3xlarge - vCPU 48 - vRam 96 - Linux | instancia/hora | 153,8333 |
| 75 | tcb-d2.4xlarge - vCPU 64 - vRam 128 - Linux | instancia/hora | 205,1 |
| 76 | tcb-d2a.xlarge - vCPU 32 - vRam 64 - Linux | instancia/hora | 75,5667 |
| 77 | tcb-d2a.2xlarge - vCPU 64 - vRam 128 - Linux | instancia/hora | 151,1333 |
| 78 | tcb-d2a.3xlarge - vCPU 96 - vRam 192 - Linux | instancia/hora | 226,7 |
| 79 | tcb-d2a.4xlarge - vCPU 128 - vRam 256 - Linux | instancia/hora | 302,2667 |
| 80 | tcb-d8.xlarge - vCPU 12 - vRam 96 - Linux | instancia/hora | 54,8667 |
| 81 | tcb-d8.2xlarge - vCPU 24 - vRam 192 - Linux | instancia/hora | 109,7 |
| 82 | tcb-d8.3xlarge - vCPU 36 - vRam 288 - Linux | instancia/hora | 164,5667 |
| 83 | tcb-d8.4xlarge - vCPU 48 - vRam 384 - Linux | instancia/hora | 219,4 |
| 84 | tcb-d8a.xlarge - vCPU 28 - vRam 224 - Linux | instancia/hora | 84,4333 |
| 85 | tcb-d8a.2xlarge - vCPU 56 - vRam 448 - Linux | instancia/hora | 168,8667 |
| 86 | tcb-d8a.3xlarge - vCPU 84 - vRam 672 - Linux | instancia/hora | 253,2667 |
| 87 | tcb-d8a.4xlarge - vCPU 112 - vRam 896 - Linux | instancia/hora | 337,7 |
| 88 | tcb-5 large - vCPU 2 - vRam 4 - Linux | instancia/hora | 2,8333 |
| 89 | tcb-5 xlarge - vCPU 4 - vRam 8 - Linux | instancia/hora | 5,6667 |
| 90 | tcb-5 2xlarge - vCPU 8 - vRam 16 - Linux | instancia/hora | 11,3333 |
| 91 | tcb-5 3xlarge - vCPU 12 - vRam 24 - Linux | instancia/hora | 17 |
| 92 | tcb-5 4xlarge - vCPU 16 - vRam 32 - Linux | instancia/hora | 22,6667 |
| 93 | tcb-5 8xlarge - vCPU 32 - vRam 64 - Linux | instancia/hora | 45,3333 |
| 94 | tcb-5 12xlarge - vCPU 48 - vRam 96 - Linux | instancia/hora | 68 |

Documento assinado eletronicamente por: [nome] em 08/06/2021 às 10:09:52 (horário local)

1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

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

| Complexidade | Serviços | Peso Complexidade |
|---------------|--|-------------------|
| Baixa | Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares. | 1,00 |
| Intermediária | Assistência Técnica Presencial. Análise e levantamento de processos. Criação e implantação da base de conhecimento na solução de gerenciamento de serviços e atualização dos scripts de atendimento. Operação de sistemas complexos, apoiar na criação de artefatos de projetos, especificação casos de uso, regras de negócio, elaboração de diagramas de processos e estratégia, atendimento a demanda de média complexidade de clientes internos, mapeamento de processos e atividades similares. | 1,05 |
| Alta | Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle (<i>dashboards</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do cliente final ou Etice, apoio na implantação de novos sistemas no cliente final ou Etice, e atividades similares. | 1,10 |
| Especialista | Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares. | 1,15 |

Tabela - Definições de complexidade do serviço

2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 2.1. Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que esteja adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.
- 2.2. No contexto da presente especificação técnica, **buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem**, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT, o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar

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

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

ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços apresentado na tabela abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado.

Este catálogo pode ser alterado pontualmente na medição de serviços no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para uma determinada atividade uma complexidade diferente da listada.

Este catálogo pode ser alterado continuamente no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para a maioria das atividades relacionadas a ele uma complexidade diferente da listada.

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

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

Documentp assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/06/2025 às 12:31 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/06/2025, às 09:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EDA4-E48B-6E95-C619.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/06/2025, às 12:31 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/06/2025, às 09:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EDA4-E48B-6E95-C619.

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>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 0,25 |
| 2 | Auxiliar Técnico II | <p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 0,50 |
| 3 | Técnico I | <p>Do Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de, 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 1 |
| 4 | Técnico II | <p>Do Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | 1,5 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/06/2025, às 12:31 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 09:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código ED44-E48B-6E95-C619.

| | | | |
|---|----------------|--|------|
| | | <p align="center">Do Técnico de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center">Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> | |
| 5 | Analista I | <p align="center">Do Analista de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p align="center">Do Analista de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> | 2,0 |
| 6 | Analista II | <p align="center">Do Analista de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p align="center">Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center">Do Analista de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p align="center">Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> | 2,50 |
| 7 | Especialista I | <p align="center">Do Especialista de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> | 3,00 |

| | | | |
|---|-----------------|---|------|
| | | <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Especialista de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> | |
| 8 | Especialista II | <p>Do Especialista de TIC de nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Especialista de Processo de Negócio nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> | 3,50 |

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

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| Perfil Técnico | Alocação estimada |
|-----------------------|--------------------------|

| | |
|-----------------|-----|
| Auxiliar I | 17% |
| Auxiliar II | 17% |
| Técnico I | 16% |
| Técnico II | 16% |
| Analista I | 16% |
| Analista II | 8% |
| Especialista I | 5% |
| Especialista II | 5% |

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

ANEXO E - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

1. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.
2. Será de responsabilidade da CONTRATANTE o atendimento de 1º nível.
3. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas, a critério da administração.
 - 3.1. Os chamados de 2º e 3º níveis fora destes períodos (emergenciais) deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão incorrem em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).
4. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:

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

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

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

 - 4.1. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
 - 4.2. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
 - 4.3. Nível de serviço (SLA), para chamados abertos entre o horário compreendido entre as 08 horas e 18 horas em dias úteis, conforme tabela a seguir:

| Severidade | Descrição | Prazo máximo para início do atendimento remoto | Prazo máximo para a solução remota | Prazo máximo para início do Atendimento Presencial | Prazo máximo de Solução |
|-------------|---|--|------------------------------------|--|--|
| 1 - Crítica | Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema. | Até 2 horas | Até 8 horas | Até 12 horas após abertura do chamado remoto | Até 24 horas após abertura do chamado remoto |
| 2 - Alta | Impacto de alta significância relacionado à utilização da solução: ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade. | Até 4 horas | Até 16 horas | Até 48 horas após abertura do chamado remoto | Até 72 horas após abertura do chamado remoto |
| 3 - Média | Impacto de baixa Significância relacionado à utilização da solução. Não há ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade, sendo contornável por solução paliativa sem grandes esforços ou | Até 6 horas | Até 24 horas | Até 72 horas após abertura do chamado remoto | Até 96 horas após abertura do chamado remoto |

| | | | | |
|--|-------------|--|--|--|
| | retrabalho. | | | |
|--|-------------|--|--|--|

- 4.4. Caso seja necessário o complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a resolução do chamado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será solicitada para fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.
- 4.5. O tempo em horas, previsto no SLA, será computado a partir da abertura do chamado até a sua regularização, nesse caso, uma solução de contorno poderá ser utilizada, caso a solução definitiva não seja possível de ser executada imediatamente.
- 4.6. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.
5. SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS
- 5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar também um sistema de abertura de chamados via WEB com aderência às melhores práticas do ITIL. A CONTRATADA deverá informar todo processo de abertura de chamados.
- 5.2. A ferramenta a ser utilizada para gestão de todo o processo de atendimento de chamados (Service Desk) deverá no mínimo, conter/apresentar as funcionalidades abaixo descritas:
- 5.2.1. A plataforma deve comprovar aderência, no mínimo, ao ITIL 2011 através da apresentação da certificação PinkVerify para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Catálogo de Serviços.
- 5.2.2. Deve possuir estrutura de desenvolvimento, manutenção e suporte da ferramenta no Brasil.
- 5.2.3. O software deve possuir documentação online para permitir acesso a consultas, também sendo capaz de orientar seus usuários e contendo as informações de conteúdo no idioma Português/Brasil.
- 5.2.4. Suportar a abertura de chamados mediante a utilização de aplicação nativa para dispositivos móveis baseados em Android e IOS.
- 5.2.5. Possibilitar utilização de relatórios e estatísticas através da definição de filtros de pesquisa diretamente na interface do software e sem necessidade de software adicional.
- 5.2.6. Possibilitar a impressão de relatórios, estatísticas e resultados de pesquisas.
- 5.2.7. Garantir a definição de controles de níveis de acesso aos dados quando da elaboração/confecção dos relatórios.
- 5.2.8. Permitir a inclusão de logotipo da Contratante em telas e relatórios, com base em parametrização.
- 5.2.9. Permitir a exibição de indicadores em formato de gráficos com as respectivas definições de faixas de valores de forma configurável.
- 5.2.10. Possuir recursos para constituição de uma base de conhecimentos técnicos, operacionais, normativos e administrativos.
- 5.2.11. Possibilitar o fornecimento para cada registro um número único, registrando também a data e hora de abertura e data e hora da última atualização dos registros de incidentes e requisições de serviços.
- 5.2.12. Possibilitar ao atendente que esteja fazendo uso da interface do Software, classificar o impacto e a urgência de sua solicitação de acordo com uma pré-configuração.
- 5.2.13. Permitir que a classificação/ categorização possa ser alterada, a qualquer tempo e por quem for autorizado, mantendo, porém, o registro das alterações para consultas futuras.
- 5.2.14. Possibilitar a definição automática de prioridade do chamado de acordo com o nível de interrupção de serviço informado.
- 5.2.15. Possibilitar a definição de tempos de atendimento (SLA's) contendo os parâmetros de prazos de respostas e resolução dos incidentes/requisições, conforme a severidade associada e precificados neste edital.
- 5.2.16. Os chamados abertos só poderão ser fechados após autorização de funcionário designado pela CONTRATANTE e deverão aguardar um prazo mínimo de 2 (dois) dias para a aprovação por parte da CONTRATANTE, no entanto, podendo, a seu critério, reabrir o chamado.
- 5.2.17. A CONTRATANTE informará as pessoas autorizadas a abrir e fechar chamados junto à CONTRATADA.
- 5.3. PORTAL DE GERENCIAMENTO IaaS

- 5.3.1. Deverá ser fornecido um portal de gerenciamento licenças de ferramentas de colaboração com as funcionalidades descritas adiante.
- 5.3.2. Licenças de Ferramentas de Colaboração
- 5.3.3. Permitir o gerenciamento de licenças de ferramentas de colaboração;
- 5.3.4. Permitir alteração da quantidade de licenças;
- 5.3.5. Permitir criação de ajustes automáticos na quantidade de licenças (upgrade/downgrade).

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA

- Tabela 1 -

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDAD | QUANTIDADE | Valor Unitário (b) | Valor Anual |
|------|---------------|--------|------------|--------------------|-------------|
|------|---------------|--------|------------|--------------------|-------------|

| | | E DE MEDIDA | (a) | | (c = a x b) |
|----------|--|----------------|-------------|--|-------------|
| 1 | Provimento de recursos em nuvem | URN | 250.000.000 | | |
| 2 | Serviços especializados em nuvem por demanda | UST | 300.000 | | |
| SOMA (d) | | | | | |

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

Total em R\$ (igual a t1)