Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 004/2025 – Plataforma Unificada de Gestão e Controle de Dispositivos em tempo real, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Junho/2025

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1. OBJETO

Chamada de Oportunidade para uma plataforma unificada de gestão e controle de dispositivos em tempo real, risco e conformidade, resposta a incidentes para computadores, servidores e máquinas virtuais fornecendo informações detalhadas sobre segurança, configurações e desempenho dos sistemas, automação de tarefas essenciais, como a aplicação de patches, auditorias de conformidade e monitoramento contínuo de ameaças, garantindo uma gestão proativa e ágil. Além disso, a solução inclui recursos avançados de detecção e resposta a incidentes, análise forense e gerenciamento de vulnerabilidades, facilitando a rápida identificação e mitigação de riscos.

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**.
>
> 17.1.3. 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.

Documento assinado digitalmente por: FRANCISCO ANTONIO MARINHO BARBOSA em 30/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

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

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

3.3. **Justificativa de escolha da Plataforma Unificada de Gestão e Controle de Dispositivos em tempo real:**

3.3.1. Dispositivos com configurações divergentes e não alinhadas a padrões de segurança corporativa representam vetores de risco significativos. A padronização de configurações seguras é essencial para mitigar ataques que exploram falhas de configuração. Ferramentas de gerenciamento de configuração e compliance permitem aplicar, auditar e corrigir desvios em larga escala.

3.3.2. Ambientes corporativos modernos são compostos por uma variedade de sistemas operacionais e dispositivos, exigindo soluções que ofereçam cobertura e gerenciamento unificado. A utilização de ferramentas fragmentadas para cada tipo de sistema reduz a eficiência operacional e abre brechas de segurança. No contexto das diretrizes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), a adoção de soluções integradas para o inventário e gestão de ativos, aplicação de políticas de configuração segura, controle de acesso e monitoramento centralizado é essencial para garantir uma administração coesa, uma política uniforme de segurança e visibilidade consolidada sobre todos os ativos da organização. A ausência dessa integração compromete a padronização, dificulta a gestão centralizada de riscos e enfraquece a postura de segurança institucional.

3.3.3. A seleção da Plataforma Unificada de Gestão e Controle de Dispositivos em tempo real fundamenta-se em diversos aspectos técnicos que garantem sua eficiência, escalabilidade e compatibilidade com as necessidades do ambiente de gestão pública digital. Entre os principais pontos, destacam-se:

3.3.3.1. Capacidade de Gestão Centralizada: A plataforma permite a administração de múltiplos dispositivos de forma integrada, reduzindo a complexidade operacional e facilitando a implementação de políticas de segurança, manutenção e atualização de forma uniforme e automatizada.

3.3.3.2. Monitoramento em Tempo Real: A solução oferece monitoramento contínuo e em tempo real do status dos dispositivos, possibilitando ações proativas na identificação e resolução de problemas, minimizando o tempo de inatividade e otimizando recursos.

3.3.3.3. Escalabilidade na Nuvem: Hospedada na nuvem, a plataforma garante alta disponibilidade, elasticidade e facilidade de expansão conforme o crescimento das demandas, sem necessidade de investimentos pesados em infraestrutura física.

3.3.3.4. Segurança e Conformidade: A solução incorpora mecanismos avançados de segurança, como criptografia, autenticação multifator e controle de acesso, alinhando-se as melhores práticas de proteção de dados e informações sensíveis.

3.3.3.5. Automação e Inteligência Artificial: A plataforma suporta automações e análises preditivas, permitindo otimizar processos, prever falhas e melhorar a tomada de decisão com base em dados em tempo real.

3.3.3.6. Compatibilidade Tecnológica: A solução é compatível com diversos protocolos e padrões tecnológicos utilizados atualmente, garantindo integração com dispositivos e sistemas existentes, além de facilitar futuras atualizações e melhorias tecnológicas.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA, em 30/06/2025, às 11:27, MARCO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

3.3.3.7. A presente demanda visa a contratação de empresas para prestação de serviços de licenciamento subscrição de solução unificada de gestão, risco e conformidade, resposta a incidente e experiência digital de usuários para computadores, servidores e máquinas virtuais baseado em nuvem com prestação de serviços de implantação, treinamento e suporte técnico com garantia, com o objetivo de auxiliar a mitigar as diversas ameaças de segurança que afetam os ativos de TI, bem como obter os seguintes benefícios:

3.3.3.8. Estabelecer controle centralizado sobre os ativos corporativos, permitindo visibilidade em tempo real dos dispositivos conectados à rede e seus respectivos estados de conformidade.

3.3.3.9. Reduzir a superfície de ataque e a exposição a ameaças, por meio da aplicação automatizada de políticas de segurança, remoção de softwares não autorizados e desativação de serviços desnecessários.

3.3.3.10. Mitigar a disseminação de malware e outros códigos maliciosos, aplicando correções de segurança (patches) de forma contínua e gerenciando o inventário de software e hardware com precisão.

3.3.3.11. Auxiliar na conformidade com normativas e boas práticas de segurança da informação, como as diretrizes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), garantindo a rastreabilidade das ações executadas nos ativos.

3.3.3.12. Aumentar a eficiência operacional da área de TI, através da automação de tarefas de configuração, inventário, atualizações e resposta a incidentes.

3.3.3.13. Melhorar a capacidade de auditoria e investigação, com coleta estruturada de logs e eventos, facilitando a detecção de comportamentos anômalos ou não autorizados.

3.3.3.14. Reduzir o risco de perda de dados sensíveis, por meio de políticas de criptografia em dispositivos de usuário final e mídias removíveis.

3.3.4. Diante desses aspectos técnicos, a escolha dessa plataforma se justifica por sua robustez, flexibilidade e alinhamento às melhores práticas de gestão digital, promovendo maior eficiência, segurança e inovação na administração pública digital.

3.3.5. Assim sendo, a presente chamada de oportunidade será aberta para oferta de **uma Plataforma Unificada de Gestão e Controle de Dispositivos em tempo real,** em nuvem, visando expandir com novos serviços a serem adicionados no Marketplace da ETICE. A expectativa é que com uma maior disponibilidade de serviços no seu Marketplace, ampliando seu alcance de mercado, a Etice possa cumprir o disposto na Lei nº 16.727.

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, co nhecida como Lei das Estatais. Esta lei estabelece diretrizes para licitações e contratações realizadas por em presas 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.

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.
Documento assinado digitalmente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 e MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 11:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

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 a 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. No caso em análise, a opção pelo lote único decorre da constatação de que os itens da Chamada de Oportunidade são tecnicamente interconectados e inseparáveis, pois tratam de soluções integradas de serviços em nuvem que exigem compatibilidade operacional, padronização tecnológica e integração sistêmica, de modo a assegurar eficiência, segurança da informação, interoperabilidade e gestão unificada dos serviços contratados.

3.4.7. A eventual divisão dos itens comprometeria a coerência da solução pretendida, podendo acarretar:

3.4.7.1. Riscos de incompatibilidade técnica;

3.4.7.2. Aumento de custo operacional;

3.4.7.3. Perda de controle sobre a padronização e gestão centralizada;

3.4.7.4. Redução da eficiência e da governança dos serviços contratados.

3.4.8. Cabe destacar que a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), notadamente o Acórdão n.º 2.622/2013 – Plenário, admite a adoção de lote único desde que devidamente justificada, especialmente em situações nas quais a fragmentação do objeto comprometa a economicidade ou a viabilidade técnica da contratação.

3.4.9. Assim, a formação de lote único na presente Chamada de Oportunidade está devidamente justificada pela necessidade de garantir a integridade técnica e operacional da solução em nuvem a ser contratada, atendendo ao interesse público, à economicidade e à eficiência administrativa, conforme exigido pela Lei n.º 13.303/2016 e pelos normativos internos da ETICE.

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	Até 15 (quinze) dias úteis (*)

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:32 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 19:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.
SUITE

	pré-qualificadas pela ETICE	
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.
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 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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

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 CRIPTOGRAFADA 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 ocorrerá preferencialmente se existirem, no mínimo, 3 (três) propostas válidas para a chamada.**

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025 às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 3 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

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, poderá ser realizada pesquisa de mercado para validação dos preços apresentados pelas PRÉ-QUALIFICADAS participantes da chamada, sendo vedada a contratação de empresa que não seja pré-qualificada. No caso de ser apresentada apenas 01 (uma) proposta, a Chamada será considerada fracassada.**

5.3.4. O processo de seleção e negociação respeitará as regras do edital de pré-qualificação e da presenta 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 deve 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 aos 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. Cujo valor total seja igual ou inferior a 50% abaixo do valor estimado para a contratação.

5.3.6.4.1.2. Cujo valor do item da proposta seja igual ou inferior 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;

Documento assinado digitalmente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 08:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

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	QUANTIDADE TOTAL
1	Plataforma unificada de gestão e controle em tempo real, risco e compliance, resposta a incidente para computadores, servidores e máquinas virtuais.	DSP	180.000
2	Serviços especializados por demanda	UST	72.000

7.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:15, MARCO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

7.1.1. As especificações detalhadas dos itens estão descritas no ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.

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 n°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

11.1. A Contratada, seu preposto e qualquer profissional dela, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto à 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.

11.2. 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.

11.3. Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANGELO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

11.4. 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.

11.5. A contratada deverá entregar à 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.

12. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

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

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

12.2.1. **“prática corrupta”:** oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

12.2.2. **“prática fraudulenta”:** a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

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

12.2.4. **“prática coercitiva”:** causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas, ou sua propriedade, visando a influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;

12.2.5. **“prática obstrutiva”:**

12.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista neste subitem;

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

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

12.4. 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.

Documento assinado digitalmente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025 às 11:07, MARCO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09, (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

12.5. 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, 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.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Será admitida a subcontratação no limite de até 30% (trinta por cento) do objeto, conforme disposto no art. 78 da Lei nº 13.303/2016 e nos arts. 143 a 147 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE, desde que não constitua o escopo principal da contratação, e, se previamente aprovada pela ETICE.

13.2. A subcontratação de que trata esta cláusula, **não exclui a responsabilidade da contratada perante a ETICE quanto à qualidade do objeto contratado, não constituindo, portanto, qualquer vínculo contratual ou legal da ETICE com a subcontratada.**

13.3. A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a pré qualificada vencedora.

13.4. É **vedada** a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:

13.4.1. Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.

13.4.2. Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. 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.

14.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.3. 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.

14.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes da 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.

14.5. 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.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO [illegible] CASTRO LIMA em 24/06/2025 às 15:03 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.
SUITE

14.6. 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.

14.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, contado da sua notificação.

14.8. 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.

14.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.

14.10. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.

14.11. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.

14.12. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante entre datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.

14.13. 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.

14.14. 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.

14.15. 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.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de Ordem de Serviço/Fornecimento.

15.2. 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 n° 8.666/1993.

15.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

15.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

15.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste contrato.

15.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

15.7. 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

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARROSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 04/06/2025, às 15:39 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

15.8. 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.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. **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.

16.2. 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.

16.3. Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida à pré-qualificada**, ainda que se trate de originais.

16.4. 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.

16.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

16.6. 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.

16.7. **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.

16.8. 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.

16.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.

16.10. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.

16.11. 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.

16.12. O **foro** designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO ARAUJO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

Fortaleza,

De Acordo:	**Aprovo:**
Márcio Adriano Castro Lima *Diretor* *Diretoria de Tecnologia e Inovação (DITEC)*	**Francisco Antônio Martins Barbosa** *Presidente da Etice*

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

ROL DE ANEXOS:

ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE PROATIVO E SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS

ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO D - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

ANEXO E - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

ETICE | CEARÁ GOVERNO DO ESTADO CASA CIVIL

ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	DSP
TABELA 1 PLATAFORMA UNICA DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS				
1	Gerenciamento de dispositivo, integração, patch e performance para até 500 Dispositivos	DSP	50	25.000
1.1	Gerenciamento de dispositivo, integração, patch e performance	DSP	35.000	35.000
2	Módulo Gestão de compliance e risco	DSP	60.000	60.000
2	Módulo de Resposta a incidente	DSP	60.000	60.000

1. ITEM 1 - GESTÃO E CONTROLE DE DISPOSITIVOS EM TEMPO REAL

1.1. A plataforma deve possuir console web com acesso a todas as funcionalidades da solução, garantindo uma interface única para o gerenciamento dos endpoints.

1.2. O gerenciamento de todos os endpoints registrados deve ser possível através da console única, com visualização dos dispositivos em tempo real.

1.3. A plataforma deve permitir a criação de perfis customizados com controles granulares de permissões para cada funcionalidade.

1.4. Deve permitir integração com iDP (SAML 2.0) para autenticação e gerenciamento de identidade, oferecendo:

1.4.1. Importação e sincronização de usuários.

1.4.2. Autenticação de usuários e atribuição de papéis na console de gerenciamento com base em iDP.

1.4.3. Aplicação de políticas baseadas em grupos de iDP.

1.5. Deve permitir a instalação automática do software cliente em computadores de grupos predefinidos.

1.6. Deve permitir o uso de MFA (autenticação multifator) para maior segurança no acesso à plataforma.

1.7. Deve possuir funcionalidade para monitoramento contínuo da saúde do ambiente, com ações recomendadas para correções.

1.8. Deve possuir funcionalidade de auditoria detalhada para rastrear todas as ações realizadas (trilha de auditoria), com informações sobre o que foi feito, quando e por quem.

1.9. Centralização de Visibilidade: Deve oferecer uma visão unificada e centralizada de todos os endpoints e sua saúde, incluindo visualizações em tempo real sobre status de conformidade, atualizações e alertas.

1.10. Dashboard Personalizável: Deve fornecer dashboards padrões e personalizáveis que podem ser configurados para exibir informações relevantes sobre o estado dos endpoints, métricas de desempenho e alertas críticos.

1.11. Gerenciamento de Incidentes: Deve permitir a integração com sistemas de gerenciamento de incidentes para coordenar respostas a eventos de segurança e incidentes operacionais diretamente da console.

1.12. Gerenciamento de Tarefas e Agendas: Permite a criação e gerenciamento de tarefas recorrentes e agendadas para manutenções e operações regulares, facilitando a automação de processos repetitivos.

1.13. Deve permitir a criação de grupos de endpoints estáticos e baseados em regras para a inserção dinâmica dos ativos, incluindo grupos baseados em atributos customizados.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO DE MACEDO em 30/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1.14. A solução deve definir dinamicamente a criticidade do endpoint com base nos recursos/status do endpoint que o usuário determinar que melhor atendem às necessidades do negócio.

1.15. A solução deve ser disponibilizada como uma oferta software como serviço "SaaS", capaz de gerenciar até 30.000 endpoints, sem necessidade de instalação de componentes no datacenter do cliente, VPN ou acesso via rede corporativa. Esta solução SaaS pronta para uso deve ser hospedada fisicamente no Brasil.

1.16. A solução deve permitir fácil integração com soluções de segurança do tipo SIEM, com as seguintes funcionalidades:

1.16.1. Integração nativa por meio de socket com principais SIEMs de mercado, incluindo Splunk, ArcSight, QRadar e LogRythm

1.16.2. Integração customizada por meio de conexão HTTP e socket TCP

1.16.3. Definição de filtros e formato dos dados a serem enviados ao SIEM

1.16.4. Definição de recorrência do envio das informações ao SIEM

1.17. Deve ter funcionalidade para otimizar o consumo de banda na distribuição de pacotes em uma mesma LAN, com cache configurável.

1.18. Deve ter funcionalidade para limitar a comunicação com dispositivos em localidades com limitação de banda, permitindo a configuração de banda máxima, preservando a banda em situações de distribuição de pacotes.

1.19. Utiliza um único agente para todas as funcionalidades da solução, simplificando a implementação e o gerenciamento.

1.20. Permite a segmentação de políticas de configuração, distribuição de softwares e patches por grupos de endpoints.

1.21. Integra-se com ServiceNow para sincronização da base de dispositivos gerenciados com a base de itens de configuração do ServiceNow.

1.22. Permite a exportação dos dados coletados, dados de telemetria, atributos, inventário de hardware e software via interface programável (API).

1.23. Desempenho de Escalabilidade: Deve possuir gerenciamento persistente para garantir o desempenho, estabilidade e segurança do ambiente, independentemente do número de ativos gerenciados.

1.24. Arquitetura de Distribuição de Conteúdo: Implementa uma arquitetura de distribuição de conteúdo descentralizada que utiliza ativos locais para otimizar a entrega de pacotes e minimizar o impacto na largura de banda.

1.25. A solução deve ser escalável para suportar a implementação global de 30.000 dispositivos de endpoint em uma única interface de gerenciamento ou console

1.26. A solução deve suportar um ambiente que possua dispositivos com sobreposição de endereço IP.

1.27. A solução deve ser capaz de manter e rastrear um agente de endpoint conforme ele transita entre redes (por exemplo, onde os leases de DHCP expiram)

1.28. A solução deve ser capaz de transitar entre limites de NAT estático e PAT dinâmico.

1.29. A solução deve escalar sem a necessidade de servidores secundários de Distribuição/Retransmissão/Rollup dentro da LAN ou através da WAN.

1.30. A comunicação do cliente com a plataforma deve utilizar, no máximo, duas portas não padrão.

1.31. O tráfego entre o agente e a plataforma deve ser criptografado de ponta a ponta com protocolo TLS 1.3 ou superior.

1.32. Deve ser possível utilizar um proxy para a comunicação entre os clientes e a plataforma.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1.33. Deve realizar a entrega de arquivos e pacotes com baixo impacto na rede através e sem o uso de servidores de distribuição secundários.

1.34. Deve utilizar um modelo de comunicação seguro de cliente para cliente em conjunto com um modelo de comunicação de servidor para cliente para otimizar a coleta dados e transmissão de solicitações.

1.35. Oferece funcionalidade de descoberta para identificar novos dispositivos não gerenciados que se conectam à rede e sem agente instalado.

1.36. Coleta informações detalhadas sobre softwares instalados, incluindo nome, versão e fornecedor.

1.37. Permite consultas em tempo real do inventário de hardware e software diretamente no(s) endpoint(s) através da console de administração.

1.38. Executa inventário de hardware e software de endpoints de forma recorrente e automatizada.

1.39. Apenas as diferenças (delta) são enviadas à base de dados central, minimizando a sobrecarga de rede.

1.40. Permite a definição de atributos customizados para endpoints a partir de resultados de scripts ou valores em arquivos locais.

1.41. A solução deve categorizar todo o seu ambiente em minutos para apresentar uma reporte confiável dos softwares instalados nos dispositivos.

1.42. A solução deve fornecer inventários de gerenciamento de ativos de hardware (HWAM) e software (SWAM) e detalhes de gerenciamento de configuração (CSM) em todos os sistemas operacionais suportados em segundos a partir do início da solicitação.

1.43. Usuários finais autorizados podem consultar dinamicamente valores arbitrários, como chaves de registro, variáveis de ambiente, arquivos de configuração, etc. para informações de hardware ou software para resultados em tempo real sem a necessidade de estender a biblioteca "pronta para uso" de propriedades de hardware.

1.44. Qualquer computador gerenciado pode identificar dispositivos não gerenciados na mesma sub-rede sem adicionar componentes de software adicionais, abrir portas de rede adicionais.

1.45. Mede o uso de softwares instalados com métricas de tempo e frequência de uso para Windows e MacOS.

1.46. Identifica padrões de uso de software, destacando as aplicações mais e menos utilizadas para Windows e MacOS, ajudando na otimização de licenças e na identificação de software não utilizado que pode ser desinstalado.

1.47. Gera relatórios consolidados acessíveis via web, com opções de parametrização e filtragem para exibir quais ativos utilizam determinado software.

1.48. Análise de Tendências: Oferece ferramentas de análise para identificar tendências de uso de software, ajudando na otimização de licenças e na identificação de software não utilizado que pode ser desinstalado.

1.49. Deve possuir um conjunto de relatórios pré-definidos que forneçam visões como: todos os softwares do ambiente, resumo de dispositivos físicos e de máquinas virtuais, todos os softwares de fabricantes como Adobe e Microsoft e usuários.

1.50. Deve permitir a exportação dos relatórios de inventário de hardware e software para fontes externas por meio de e-mail e com integração a CMDB.

1.51. Deve permitir que um grupo de softwares seja atualizado de forma dinâmica conforme novas versões das aplicações que o compõem sejam lançadas, facilitando a manutenção de versões atualizadas sem a necessidade de modificar manualmente o grupo de software.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1.52. A solução deve vir com uma galeria de aplicativos que contenha, pelo menos, 300 aplicativos de mercado e os mantenha atualizados e disponíveis para uso sem exigir ações do usuário. Esta galeria deve incluir, no mínimo, navegadores web, aplicações de comunicação e conferência e aplicações de escritório.

1.53. Deve possuir suporte para empacotamento e distribuição de aplicativos desenvolvidos internamente.

1.54. Em caso de falha na instalação de software, deve ocorrer nova tentativa de forma automática, sem intervenção do usuário.

1.55. Deve suportar a verificação do resultado da distribuição de software com base em chaves de registro, arquivos de biblioteca e outros critérios.

1.56. Deve determina o resultado da distribuição de software sem esperar pela varredura de inventário.

1.57. A solução deve permitir comparar a linha de base desejada com a linha de base atual e distribuir/remediar aplicações conforme necessário.

1.58. Deve permitir definir a sequência de instalação de pacotes de software.

1.59. Deve retomar automaticamente o envio de arquivos a partir do ponto de interrupção.

1.60. A solução deve verificar a integridade dos arquivos distribuídos.

1.61. Deve ser possível definir data/hora de expiração para tarefas de distribuição.

1.62. A solução deve permitir configurar a distribuição de forma síncrona ou escalonada automaticamente para o grupo alvo, incluindo a aplicação de patches.

1.63. Deve enviar notificações aos usuários de forma prévia para instalações/atualizações de software, com opção de postergar reboots.

1.64. A solução deve possuir uma loja de aplicativos para que os usuários possam instalar, atualizar e remover softwares autorizados pelo administrador para Windows e MacOS.

1.65. Deve ser possível agendar o deploy de software para ocorrer somente dentro de um intervalo de tempo programável.

1.66. Durante a distribuição de uma versão de software atualizada, deve remover versões anteriores.

1.67. A solução deve executar a distribuição de software condicionadas a atributos nativos ou customizados dos ativos.

1.68. Deve Implementar distribuição de conteúdo "peer-to-peer" ou tecnologia similar para reduzir a utilização de WAN.

1.69. A solução deve fornecer modelos para importação e implementação de software de terceiros.

1.70. A solução deve permitir que softwares não instalados pela plataforma sejam removidos dos dispositivos.

1.71. A solução deve permitir upload, download e remoção de arquivos nos endpoints.

1.72. Deve permitir que o adminstrador da plataforma carregue scripts e pacotes para obter informações do endpoint (nome do computador, endereço IP, sistema operacional, usuário conectado, etc.) e também para alterar o estado do próprio endpoint (alterar uma chave de registro, interromper um serviço, etc.).

1.73. Deve executar scripts em dispositivos de forma agendada ou sob demanda.

1.74. Provisionamento Rápido: Oferece funcionalidades de provisionamento rápido para novos dispositivos, incluindo a instalação automatizada de sistemas operacionais e a configuração de software inicial, reduzindo o tempo de configuração.

1.75. Deve ter a habilidade para fazer o upgrade do Windows 10 para Windows 11, permitindo atualizar apenas a versão do build do Windows quando necessário.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1.76. Deve permitir manter uma biblioteca de imagens do sistema operacional.

1.77. Deve permitir a inicialização pela rede (PXE) para implantar facilmente novas imagens de sistema operacional nos endpoints sob demanda.

1.78. Deve possuir repositório centralizado para download de patches disponibilizadas pelos fabricantes do sistema operacional sem a necessidade de empacotamento pelos administradores da solução.

1.79. Deve permitir a construção de baseline para assegurar que os ativos estejam sempre em conformidade com as políticas de patches definidas pelo administrator.

1.80. Deve possuir a capacidade de controlar a execução de reboot do dispositivo, com a possibilidade de configurar, para Windows e MacOS:

1.80.1. Um número máximo de vezes que o usuário pode adiar o reboot;

1.80.2. Reboots forçados depois de determinado número de adiamentos;

1.80.3. Reboot forçado por decurso de prazo.

1.81. Deve oferecer a capacidade de desinstalar um patch quando esta ação estiver habilitada pelo fabricante do sistema operacional Windows.

1.82. A solução deve contemplar a análise de confiabilidade de patches para sistema operacional Windows, em que informa a probabilidade de uma instalação de patch ser bem-sucedida com base na sua aplicação globalmente, o possível impacto na CPU/RAM do dispositivo e a probabilidade de ter que reverter o patch.

1.83. A solução deve fornecer agendamento de patches e fluxos de trabalho personalizados e flexíveis para implementar um único patch em um grupo de computadores imediatamente ou executar tarefas mais complexas. Por exemplo, use conjuntos de regras avançadas e janelas de manutenção para fornecer grupos de patches em todo o ambiente em horários específicos.

1.84. A solução deve informar casos existam ativos que não atendam aos requisitos para a aplicação de patch, mostrando os motivos que podem impedir a aplicação do patch naqueles dispositivos.

1.85. A solução deve prover o status de implementação de qualquer patch, fornecendo feedback sobre sucessos, bem como falhas que exigem correção.

1.86. A solução deve fornecer históricos de patches para máquinas individuais, status de reinicialização do endpoint e links para artigos relevantes da base de conhecimento do fornecedor.

1.87. A solução deve calcular um score de risco de todo o ambiente de ativos com apresentação da evolução desse score ao longo do tempo

1.88. A solução deve permitir o cálculo do score de risco de partes do ambiente, baseado em grupo de ativos, permitindo uma visualização isolada do risco de partes do ambiente.

1.89. O score de risco deve levar em consideração as descobertas que elevam o potencial de risco, com base em informações como conformidade de configuração, criticidade dos dispositivos e uso de certificados expirados e cifras inseguras.

1.90. A avaliação de risco deve apresentar também informações operacionais que possam estar associados a um risco do ambiente, tais como necessidades de realização de reboot, uptime elevado e baixo espaço disponível em disco.

1.91. Deve ser possível visualizar os certificados digitais utilizados no ambiente em dispositivos, permitindo a identificação rápida de:

1.91.1. Certificados digitais expirados ou perto da data de expiração

1.91.2. Utilização de chaves e algoritmos de criptografia considerados inseguros

1.91.3. Uso de certificados auto-assinados e de autoridades certificadoras não autorizadas

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1.91.4. Cifras criptográficas utilizadas em serviços ativos nos endpoints

1.92. A identificação dos certificados digitais do ambiente deve ser feita tanto com base nos certificados instalados nos dispositivos (arquivos e "certificate store" quanto nas portas de comunicação abertas (em escuta).

1.93. Para certificados nas portas de comunicação, deve ser possível visualizar o processo responsável pela porta de comunicação.

1.94. Deve ser possível exportar informações relativas aos certificados digitais do ambiente de forma periódica por e-mail

1.95. Deve disponibilizar relatórios pré-definidos com os principais usos da ferramenta, permitindo cloná-los para customização.

1.96. Deve permitir o uso de filtros para obtenção de subconjunto de dados.

1.97. Deve disponibilizar menus de criação e edição de relatórios com as seguintes funcionalidades:

1.97.1. Seleção do tipo ou item de configuração alvo do relatório;

1.97.2. Seleção de tabelas e campos relacionados somente ao tipo de item selecionado;

1.97.3. Classificação ascendente ou descendente para um ou mais campos selecionados;

1.97.4. Filtros para qualquer campo através de operadores igual, maior que, menor que, maior ou igual, diferente e caractere curinga;

1.97.5. Operadores booleanos E / OU ao usar múltiplos filtros;

1.97.6. Associação de múltiplas tabelas.

1.98. A solução deve realizar o gerenciamento de configurações de segurança, que inclui a capacidade de aplicar e gerenciar configurações de segurança de forma centralizada, garantindo que as políticas de segurança sejam aplicadas de forma consistente em todos os endpoint

1.99. Deve possuir a capacidade de gerenciamento centralizado dos seguintes tipos de políticas e configurações:

1.99.1. Firewall do sistema operacional, permitindo ações como limitação de movimentação lateral e isolamento (quarentena), para sistemas operacionais Windows e Linux;

1.99.2. Restrição do uso de dispositivos removíveis para sistemas operacionais Windows

1.99.3. Limitação de aplicações, scripts e executáveis permitidos em sistemas operacionais Windows

1.99.4. Criptografia dos discos em sistemas operacionais Windows e MacOs

1.99.5. Política administrativa de máquina (ADMX) em sistemas operacionais Windows

1.100. Deve ser possível criar regras para tomada de ações pontuais e recorrentes que permitem as seguintes ações:

1.100.1. Apagar um arquivo em sistemas operacionais Windows, MacOs e Linux

1.100.2. Matar um processo em sistemas operacionais Windows, MacOs e Linux

1.100.3. Tomar ações em serviços em sistemas operacionais Windows, MacOs e Linux

1.100.4. Apagar e editar chaves de registro em sistemas operacionais Windows

1.101. Deve permitir as seguintes configurações relacionadas às políticas de criptografia dos discos

1.101.1. Algoritmo de criptografia em sistemas Windows

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1.101.2. Discos a serem criptografados em sistemas Windows

1.101.3. Customização da tela e mensagem que será apresentada ao usuário no momento de realizar a criptografia

1.102. A solução deve gerenciar as chaves necessárias para a recuperação dos dados, armazenando-as e com ferramenta de busca que simplifique o processo de identificação da chave de recuperação de cada dispositivo e respectivos volumes.

1.103. Deve permitir exportar os resultados de relatórios customizados em formatos diversos (Exemplo: JSON, HTML, CSV), possibilitando, também, o agendamento de execuções dos relatórios.

1.104. A solução deve disponibilizar relatórios prontos e customizáveis sobre hardware, software, inventário, configuração, compliance, anomalias, status do dispositivo, usuário e localização, sendo capaz de gerar insights e recomendações para o time de TI.

1.105. Deve prover relatórios e dashboards com dados detalhados sobre o estado dos endpoints, tendências de uso e eficácia das políticas implementadas.

1.106. A solução deve permitir configurar gráficos para a visualização dos dados, sendo possível salvar as visualizações para compartilhamento.

1.107. Permite customizar, agendar e definir público-alvo de surveys, com oferta direta na área de trabalho do usuário, sem a necessidade de componentes e integrações adicionais, facilitando a captura da "voz do cliente " em relação aos serviços de TI ofertados para Windows e MacOS.

1.108. Identifica, coleta e agrega dados/telemetria de usuário, aplicações e dispositivos, software metering, conectando-os à solução de gerenciamento de endpoints para exibir uma visão de Digital Employee Experience, com tempo de retenção configurável das informações maior ou igual a 180 dias para Windows e MacOS.

1.109. Gera insights com base em dados coletados dos endpoints gerenciados

1.110. Feedback em Tempo Real: Coleta feedback em tempo real dos usuários sobre o desempenho e a experiência com os dispositivos e serviços, permitindo ajustes rápidos e baseados em dados.

1.111. Análise de Experiência de Trabalho Remoto: Avalia e melhora a experiência de trabalho remoto, monitorando o desempenho e a acessibilidade dos recursos em ambientes de trabalho distribuídos.

1.112. Possui capacidade para cálculo automático de "Scores" para estimativa de riscos operativos com base nos dados obtidos do endpoint.

1.113. Possui capacidade para cálculo automático de "Scores" para mensuração de experiência do funcionário com base nos dados obtidos do endpoint para Windows, Linux e MacOS.

1.114. Possui capacidade para identificar anomalias, mensurar o nível de utilização dos dispositivos, suas aplicações e realizar análise de causa raiz com base em sua própria telemetria.

1.115. Coleta e armazena dados de consumo de CPU e de memória por aplicação em cada um dos endpoints gerenciados.

1.116. A solução deve executar todos os requisitos usando um único agente unificado

1.117. O agente de endpoint deve ser oculto ao usuário final

1.118. A solução deve oferecer suporte a clientes em ambiente local

1.119. A solução deve oferecer suporte a clientes em ambientes de nuvem multilocatários (por exemplo, AWS, Azure)

1.120. A solução deve manter uma lista de hosts em tempo real para ambientes virtuais com desmontagem e reconstruções rápidas

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

1.121. O agente de endpoint deve ser fornecido em um formato de implantação comum compatível com ferramentas de empacotamento de TI de escritório padrão para automatizar a implantação

1.122. Suporte de agentes para os seguintes Sistemas Operacionais:

1.122.1. Windows 7 SP1 e posterior.
1.122.2. Windows 2008 R2, SP1 e posterior.
1.122.3. SUSE Linux 12.x e posterior.
1.122.4. Oracle Linux 5.x e posterior.
1.122.5. Red Hat Enterprise Linux 5.x e posterior.
1.122.6. CentOS Linux 5.x e posterior.
1.122.7. Debian 8 e posterior.
1.122.8. macOS 10.14 e posterior.
1.122.9. Ubuntu 14.04 LTS e posterior.
1.122.10. IBM AIX 7.1 e posterior.
1.122.11. Solaris 10 U8 e posterior.

1.123. O agente deve se comunicar com a console de gerenciamento e relatórios quando não estiver conectado à rede corporativa (por exemplo, ao trabalhar remotamente ou conectado à Internet)

1.124. A solução deve incluir recursos de automação sem código que abrangem todas as funcionalidades que a solução tem.

1.125. A solução deve permitir que o usuário configure seus próprios playbooks arbitrários.

1.126. A solução deve permitir que o usuário crie o máximo de etapas possível dentro de um playbook e tais etapas devem fornecer funcionalidades para executar ações, coletar entrada/confirmação do usuário, exibir notificações ao usuário final, verificar condições, aguardar, etc.

1.127. O usuário deve ser capaz de automatizar a execução do playbook com base em cronograma, eventos, condições, etc.

1.128. O usuário deve ser capaz de ver o status de execução de qualquer playbook que tenha sido executado e deve ser capaz de rastrear o status de execução de cada etapa dentro do playbook.

1.129. Deve ser possível enviar notificações de e-mail referentes às execuções dos playbooks de automação.

2. ITEM 2 – MÓDULO DE GESTÃO DE RISCO E CONFORMIDADE

2.1. A solução deve reduzir a superfície de ataque do cliente gerenciando patches, atualizações de software e configurações em escala em apenas uma ferramenta.

2.2. A solução deve identificar riscos e possíveis impactos sem a dependência de varreduras que necessitam ser realizadas fora do horário comercial.

2.3. A solução deve escanear hosts gerenciados e endpoints gerenciados remotos em busca de vulnerabilidades e garantir a conformidade adequada com o mesmo agente leve.

2.4. A solução deve suportar o escaneamento contínuo e sob demanda

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

2.5. Deve ser possível realizar varreduras contínuas e automatizadas em todos os endpoints gerenciados, incluindo sistemas operacionais (Windows, Linux, macOS), aplicativos de terceiros, configurações de segurança e containeres.

2.6. Deve suportar a escaneamentos sob demanda para resposta imediata a eventos críticos ou auditorias específicas.

2.7. A solução deve possuir a capacidade de executar varreduras em ambientes offline ou com conectividade limitada, armazenando resultados para sincronização posterior.

2.8. A solução deve facilitar a visualização das vulnerabilidades encontradas, facilitando a priorização por meio da:

2.8.1. Utilização de métricas de risco avançadas, como Common Vulnerability Scoring System (CVSS), combinadas com contexto organizacional (ex.: criticidade do ativo, função do dispositivo).

2.8.2. Classificação de vulnerabilidades por níveis de severidade (crítica, alta, média, baixa), com priorização para tomada de ação.

2.8.3. Identificação das vulnerabilidades ativamente exploradas (exploits conhecidos).

2.9. A solução deve possuir bases de dados própria de vulnerabilidades para sistemas operacionais Unix, MacOS e Windows e de dispositivos terceiros não gerenciáveis

2.10. A solução deve permitir a importação de novas bases de vulnerabilidade com suporte à atualização recorrente.

2.11. Gestão do ciclo de vida de cada vulnerabilidade, desde a descoberta até a mitigação, com registro de todas as ações realizadas (ex.: aplicação de patches, ajustes de configuração, isolamento de ativos).

2.12. A solução deve possuir padrões de conformidade (benchmark) certificados para os sistemas operacionais Windows, Linux (mínimo CentOS, Red Hat, Ubuntu e Oracle), MacOS, AIX e Solaris e que sejam baseados em padrão de mercado tais como CIS ou equivalente.

2.13. A solução deve permitir a importação de novos padrões de conformidade.

2.14. A solução de apresentar visão baseada em risco para priorizar e corrigir vulnerabilidades

2.15. A solução deve permitir o monitoramento contínuo dos dispositivos em busca de alterações que possam indicar comprometimento do dispositivo, com as seguintes características:

2.15.1. Monitoramento contínuo de arquivos e diretórios

2.15.2. Monitoramento contínuo de chaves de registro

2.16. Deve ser possível realizar o monitoramento de eventos, com informação da operação e usuário ou processo responsável

2.17. Deve ser possível classificar os eventos relacionados ao monitoramento contínuo por meio de etiquetas automáticas com base em regras configuráveis

2.18. Deve ser possível exportar os eventos relacionados ao monitoramento contínuo a ferramentas de SIEM

2.19. A solução deve suportar a criação a indexação dos arquivos dos dispositivos, permitindo:

2.19.1. A detecção de dados sensíveis armazenados

2.19.2. A busca de determinado conteúdo em tempo real em todo o ambiente

2.19.3. Suporte aos arquivos de texto comum, de configuração, estruturados ou não (TXT, JSON, YAML, INI e CSV) bem como arquivos de conteúdo binário (PDF, XLSX, DOCX, PPTX).

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

2.20. A solução deve permitir detecção de dados sensíveis em arquivos compactados no formato .zip, suportando, no mínimo, 10 níveis de profundidade para a extração dos arquivos compactados.

2.21. A solução deve incluir as dependências de software no inventário de software dos dispositivos, permitindo a identificação de componentes de software que podem possuir vulnerabilidades, com suporte às seguintes linguagens de programação e bibliotecas:

2.21.1. Bibliotecas nativas do sistema operacional;

2.21.2. Go;

2.21.3. Java e Javascript;

2.21.4. PHP;

2.21.5. Python;

2.22. A solução deve possuir a capacidade de rastrear bibliotecas de aplicações e suas versões, permitindo identificar componentes de software que podem representar riscos.

2.23. O inventário de dependências de software deve ser suportado em sistemas operacionais Windows (desktop e servidor), MacOS e Linux.

2.24. Deve ser possível configurar perfis com regras definindo frequência de varredura por arquivos de dependências de software, bem como arquivos e diretórios que devem ser excluídos da varredura.

3. ITEM 3 – MÓDULO DE RESPOSTA A INCIDENTES

3.1. A solução deve procurar heurísticas arbitrárias e indicadores de comprometimento (IoCs) em seu ambiente em segundos.

3.2. A solução deve isolar e remediar endpoints comprometidos sem perder o contexto do operador ou depender de integrações frágeis.

3.3. A solução deve investigar hosts gerenciados em busca de comportamento suspeito com o mesmo agente leve usado para operações e conformidade.

3.4. A solução deve recuperar artefatos para seu centro de operações de segurança e equipes de resposta a incidentes e escopo de movimento de ataque lateral em escala.

3.5. Deve possuir recurso para automação de respostas a ameaças, permite a configuração de respostas automáticas a eventos de segurança detectados, com as seguintes ações:

3.5.1. Quarentena de endpoints

3.5.2. Matar processos

3.5.3. Apagar arquivos

3.6. Deve permitir o acesso direto ao dispositivo para coleta de informações para análise forense, permitindo:

3.6.1. Criar snapshot dos dados do dispositivo

3.6.2. Navegar no sistema de arquivos

3.6.3. Exportar eventos

3.7. Deve ser possível visualizar as seguintes informações relacionadas a processos ativos nos dispositivos:

3.7.1. Atividade de rede

3.7.2. Atividade de registros

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 e MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

3.7.3. Processos filho

3.7.4. Informação de hash do processo com classificação quanto a ser malicioso ou não

3.8. Deve ser possível criar snapshot do dispositivo para acesso offline do histórico de atividades

3.9. Deve ser possível baixar arquivos diretamente dos dispositivos, permitindo posterior análise de arquivos suspeitos

3.10. Deve ser possível criar perfis de quarentena, com regras a serem utilizadas em ações de quarentena

3.11. Ações de quarentena devem manter a comunicação entre dispositivo quarentenado e a plataforma de gestão unificada

3.12. Deve ser possível customizar regras de comunicação que devem ser impostas em quarentena

3.13. Deve haver mecanismo de segurança na implementação da quarentena, de forma a reverter automaticamente a ação caso o dispositivo perca a comunicação com a plataforma de gestão unificada

3.14. A implementação de quarentena deve ser feita apenas com configurações no dispositivo, sem dependências de integrações com equipamentos de rede ou outros recursos externos.

3.15. Deve possuir capacidade de analisar usuários e grupos do Active Directory para determinação de risco associado a credenciais de usuários.

3.16. Deve apresentar a análise com priorização, permitindo a Identificação dos usuários, grupos e dispositivos que possuem maior potencial de impacto;

3.17. Deve permitir realizar busca por usuários, grupos e dispositivos para visualização gráfica dos possíveis impactos em caso de comprometimento;

3.18. Deve ser possível identificar as seguintes informações relacionadas a usuários, grupos e dispositivos:

3.18.1. Existência de direitos administrativos de forma direta ou indireta;

3.18.2. Quantidade de sessões abertas

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE PROATIVO E SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS

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

Complexidade	Serviços	Peso Complexidade
Baixa	Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares.	1,00
Intermediária	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 (*dashboards*), 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	1,15

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

	atividades similares.	

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 a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio o catálogo de serviços que integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da Etice e dos seus clientes finais.

2.3. Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de **serviços poderá sofrer revisões** com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.

2.4. A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO C) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

3.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua, prestados sob demanda**, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus clientes finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.

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

4. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. Mensalmente ou em caso de necessidade serão abertas ordens de serviço, com os Serviços Técnicos devidamente identificados e associados a uma estimativa (UST) relacionadas aos serviços a serem executados.

4.2. A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível.

4.3. Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.

4.4. O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

UST= (Esforço x complexidade)
onde:
UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.
Esforço: Somatório da estimativa de todos os esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso. Ou seja, **Esforço = Fator * Número de horas alocadas.**
Complexidade: peso quanto ao tipo predominante de atividades inerentes a sua realização do serviço.

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

5. **DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**
5.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação do cliente final ou da Etice, o trabalho já 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.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

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
Reunião de alinhamento, planejamento e definição de cronograma de instalação	Intermediária
Distribuição e instalação dos agentes até 500 endpoints	Intermediária
Distribuição e instalação dos agentes entre 501 e 2.000 endpoints	Alta
Distribuição e instalação dos agentes acima de 2.000 endpoints	Alta
Integração com SIEM (ex: Splunk, QRadar, Sentinel)	Especialista
Configuração de dashboards customizados (até 3 painéis)	Intermediária
Configuração de dashboards customizados (acima de 3 painéis)	Intermediária
Configuração de até 10 relatórios automáticos e customizados	Especialista
Configuração de mais de 10 relatórios automáticos e customizados	Baixa
Configuração e customização de políticas de conformidade	Especialista
Configuração e customização de políticas de análise de vulnerabilidade	Especialista
Configuração e customização de políticas e regras de distribuição de software	Alta
Configuração e customização de políticas de criptografia de dispositivos	Baixa
Configuração e customização de políticas de configuração de dispositivos	Especialista
Configuração e customização de políticas de atualização e patching de sistemas operacionais	Especialista

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025 às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025 às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 26/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

		03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Ou 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. **Do Técnico de Processo de Negócio Nível II** 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. Ou 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.	
5	Analista I	**Do Analista de TIC de Nível I** 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, **Do Analista de Processo de Negócio Nível I** 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.	2,0
6	Analista II	**Do Analista de TIC de Nível II** 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; Ou, 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. **Do Analista de Processo de Negócio Nível II** 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.	2,50

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

		Ou, 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.	
7	Especialista I	**Do Especialista de TIC de Nível I** 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; Ou, 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. **Do Especialista de Processo de Negócio Nível I** 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. Ou, 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.	3,00
8	Especialista II	**Do Especialista de TIC de nível II** 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, Ou, 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. **Do Especialista de Processo de Negócio nível II** 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;	3,50

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

		Ou, 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.	

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 precificação, o fator médio de 1,368 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula: Número de horas alocadas = (Número de UST_mês/(1,368*COMPLEXIDADE)). Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos apl icáveis 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.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 20/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de janeiro de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

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 de Solução
1 - Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema.	Até 2 horas	Até 8 horas	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 72 horas após abertura do chamado remoto
3 - Média	Impacto de baixa Significância relacionado à	Até 6 horas	Até 24 horas	Até 96 horas após abertura do

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 20/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO DA CUNHA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

	utilização da solução. Não há ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade, sendo contornável por solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.			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.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.

ETICE | CEARÁ GOVERNO DO ESTADO CASA CIVIL

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE TOTAL (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR ANUAL (C=AXBX12)
1	Plataforma unificada de gestão e controle em tempo real, risco e compliance, resposta a incidente para computadores, servidores e máquinas virtuais.	DSP	180.000		
TOTAL1(D)					

(T1) Valor Total em R$ (igual a "D")

_____

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE TOTAL (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR ANUAL (C=AXB)
2	Serviços especializados por demanda	UST	72.000		
TOTAL2(D)					

(T2) Valor Total em R$ (igual a "D")

_____

(T1+T2) Valor Total em R$ (igual a)

_____

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/06/2025, às 11:02 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 24/06/2025, às 15:09 (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 56F6-48CE-1DD9-0BCF.