

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 005/2025 – Solução de Processamento de Documentos Fiscais, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

**Junho/2025**

## 1. OBJETO

Chamada de oportunidade para a contratação de solução de processamento de documentos fiscais para apoio aos processos de fiscalização, arrecadação e compras públicas, bem como gestão de inadimplentes, com cobertura de negociação nacional, cobertura de protesto nacional, cancelamento e desistência de títulos negociados, cancelamento e desistência de títulos protestados, consultas e confirmações de títulos negociados, consulta de protesto em âmbito nacional e negociação digital de títulos, incluindo a instalação, configuração, treinamento, operação assistida e suporte técnico.

## 2. OBJETIVOS

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

Documentação assinada eletronicamente por: FRANCISCA ANTONIO MARTINS CARBOA em 08/06/2025, às 15:47:34. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 5FC7-90F6-2DB9-5FB1.

### 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 Administração Pública** 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 solução de processamento de documentos fiscais**

A escolha por uma solução de processamento de documentos fiscais está intrinsecamente ligada à missão "captar e gerir os recursos financeiros para o desenvolvimento sustentável do Estado", para cumprir essa missão de forma eficaz e dado o cenário de complexidade e relevância da gestão fiscal, há uma necessidade premente de "aprimoramento tecnológico, no compartilhamento de informações institucionais, no desenvolvimento de novas técnicas de trabalho e no desenvolvimento de suas equipes". Essa necessidade é resumida pelo conceito de modernização.

A solução de processamento de documentos fiscais, operando como Software as a Service (SaaS), é a resposta direta a essa demanda de modernização e eficiência. Seus objetivos são claros e impactantes para a administração pública, visando:

1. **Aprimoramento da Fiscalização e Planejamento Tributário:** A plataforma permite "analisar produtos, alvos do controle pelos processos de fiscalização, a aplicação de regras tributárias" e "prover informações para análises fiscais e fraudes tributárias". Isso significa que os agentes responsáveis pela fiscalização terão acesso às informações qualificadas para identificar operações com indícios de fraudes e produtos com preços médios divergentes dos atos normativos, otimizando o planejamento tributário.
2. **Combate à Fraude e Evasão Fiscal:** Um dos objetivos mais importantes é "permitir a automação de processo de identificação de documentos com indícios de fraudes quanto a aplicação dos impostos". A capacidade de processar volumes massivos de dados fiscais (NFe, CFCE, CFe, etc) e categorizar produtos similares, mesmo com descrições não homogêneas, é fundamental para identificar padrões suspeitos e discrepâncias de preços que poderiam indicar sonegação.
3. **Gestão Inteligente de Preços:** A solução visa permitir a identificação de valores médios de preços na cadeia de valor agregado de produtos comercializados no estado e melhorar, ampliar e facilitar a geração das pautas fiscais no âmbito da fiscalização do trânsito de mercadorias interestaduais. A plataforma é capaz de calcular diferentes tipos de médias de preços (aritmética, harmônica, ponderada) e desvio padrão, considerando a clusterização de dados por datas, segmentos econômicos (indústria, atacado, varejo) e tipos de operação fiscal (entrada, saída, transferência). Isso gera "tabelas de preços médios de mercado", que servem como referência confiável.
4. **Aumento da Arrecadação:** Conseqüentemente, todas as capacidades mencionadas convergem para o objetivo final de "Aumentar a arrecadação nas operações de entradas e saídas de mercadorias". Ao otimizar a fiscalização, identificar fraudes e oferecer pautas de preços mais realistas, o ESTADO pode assegurar uma cobrança de impostos mais eficiente e justa.
5. **Otimização de Compras Governamentais:** A solução de análise de documentos fiscais permitirá conhecer os valores de preços médios e sua distribuição no mercado consumidor do Estado, permitindo balizar os preços de compras de produtos de interesse da administração pública. Estes dados de preços reais no mercado permitem a otimização do processo de comprar em dois momentos: Previsão do orçamento e qualificação/ auditoria de propostas e entregas. Estas características permitem a otimização dos recursos públicos aplicados nas compras de produtos.

Em resumo, a contratação da plataforma de processamento de documentos fiscais é uma medida estratégica essencial para que o ESTADO possa exercer sua função fiscalizadora de forma mais inteligente, automatizada e baseada em dados, além de permitir aos Órgão de Planejamento e Auditoria avaliar, prever e fiscalizar as compras públicas, resultando em maior justiça fiscal, aumento da arrecadação e otimização de recursos.



3.4.7.4. **Padronização Tecnológica e Redução de Complexidade:** Ao ter um único fornecedor responsável por ambas as plataformas (fiscal e de inadimplentes), a Contratante garante que os "REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS" sejam atendidos de forma coesa. Evita-se a complexidade de gerenciar múltiplos contratos, diferentes arquiteturas de sistema, e potenciais conflitos de compatibilidade entre soluções de diversos fornecedores.

3.4.7.5. **Gestão Centralizada de Suporte e Níveis de Serviço (SLA):** O documento prevê um único "Acordo de Níveis de Serviço (SLA)", conforme DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA, o que simplifica a fiscalização e a cobrança de desempenho.

3.4.7.6. Ao contratar em lote único, a responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e suporte de ambas as plataformas recai sobre um único ponto de contato. Isso é crucial para "garantir que nenhuma informação, uma vez nela imputada, seja violada (alterada, excluída ou adicionada) tudo em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)" na plataforma de inadimplentes, e que a segurança digital seja garantida "desde a etapa de envio de dados, passando pela transmissão, processamento e armazenamento" na plataforma fiscal.

3.4.7.7. **Otimização de Recursos e Capacitação:** O fornecimento de um "banco de unidades de serviços técnicos (UST)" conforme o OBJETO sugere uma alocação flexível de recursos especializados que podem atender a demandas de ambos os sistemas. Isso otimiza o uso desses recursos e a capacitação do pessoal envolvido, que se familiarizará com o ecossistema tecnológico de um único parceiro.

3.4.8. Portanto, a opção por um lote único não é apenas uma conveniência administrativa, mas uma decisão estratégica que garante a harmonização das tecnologias, a eficiência operacional, a clareza na responsabilidade do fornecedor e a otimização dos resultados esperados para o ESTADO, ao alinhar duas ferramentas essenciais (fiscalização e recuperação de dívidas) sob uma mesma visão de modernização e aumento da arrecadação.

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 pré-qualificadas pela ETICE	Até 15 (quinze) dias úteis (*)
2	Pedidos de Esclarecimentos	<b>Até às 17h00</b> 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	<b>Até às 17h00</b> 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 <b>definitiva</b> da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.(***)
10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.

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

(\*\*) O prazo poderá ser alterado conforme disposto no item 6.4.

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

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

## 5.2. Sobre o envio da Proposta Técnica.

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

5.2.2. A proponente é responsável por gerar uma chave aleatória e manter completo sigilo desta chave sem revelá-la a terceiros, nem à Etice, até que se tenha passado o período de recebimento de propostas estabelecido na tabela do item 5.1.

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

5.2.4. Com o objetivo de facilitar a submissão de propostas e considerando que vários **softwares** possibilitam a assinatura digital de um documento antes de uma encriptação e não após ela, a ETICE aceitará também propostas que tenham sido assinadas digitalmente antes de terem sido

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 5FC7-90F6-2DB9-5FB1.  
 FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 23/06/2025, às 15:37 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 23/06/2025, às 09:34 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.997, de 8 de Junho de 2021.

- 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](mailto:avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br). **O HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS SERÁ ATÉ ÀS 17H (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**
- 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.**
- 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 a proposta apresentada 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 sigilo 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 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, se possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre as licitantes;
- 5.3.6.7. A ETICE poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada;
- 5.3.6.8. A desclassificação será sempre fundamentada.
- 5.3.7. A negociação com a empresa declarada vencedora será feita após a sua classificação, por meio de apresentação de nova proposta com descontos percentuais que esta possa oferecer.
- 5.3.7.1. Será mantido o caráter sigiloso da estimativa de preço, sendo este divulgado em concomitância com a abertura do prazo recursal.
- 5.3.7.2. A proposta negociada deverá apresentar os mesmos valores originalmente estipulados ou com redução, não sendo aceito qualquer tipo de aumento dos valores dos itens já orçados.
- 5.3.7.3. A apresentação de itens com valores maiores na proposta negociada, não se tratando de erro material, ensejará a sua desclassificação.

## 6. ESCLARECIMENTOS

- 6.1. As dúvidas na interpretação do presente documento e anexos, consultas ou pedido de esclarecimentos acerca das informações técnicas porventura existentes, poderão ser feitos via e-mail de forma expressa, **clara, concisa e objetiva**, constando no corpo do texto do e-mail a identificação completa da empresa pré-qualificada participante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos.
- 6.2. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados **até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**
- 6.3. O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuven@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	ATIVIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
1	Plataforma de mineração de dados de documentos fiscais de vendas de produto, configuração da solução em nuvem como serviço (Software as a Service).	LICENÇA	3
2	Operação de análise de dados para formação, validação, homologação e manutenção de processo de mineração de dados de documentos fiscais de vendas de produtos.	PACOTES DE 50 MILHÕES DE DOCUMENTOS FISCAIS	40
3	Serviços especializados em análise de documentos.	UST	80.000
4	Licenciamento e instalação para solução complementar de credores para aplicativo móvel e acesso web.	LICENÇA	10
5	Emissão de protestos, cancelamentos e ou desistência de títulos negociados.	UNIDADE	75.000
6	Enriquecimento de base de dados de cadastros de entidades (CPF/CNPJ) provenientes de diversas fontes de dados, visando a atualização e consolidação de informações.	UNIDADE	750.000
7	Processamento de notificações com comprovação de recebimento de anotações de títulos, para envio de avisos, intimações e informações relevantes aos usuários.	UNIDADE	3.000.000

### 7.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

- 7.1.1. As especificações detalhadas do ITEM 1 estão descritas no ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.
- 7.1.2. As especificações do ITEM 3 estão descritas no ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS.

7.1.2.1. Este ITEM tem como objetivo colocar serviços técnicos gerais para migração, implantação, desenho, desenvolvimento e sustentação de sistemas em ambientes de Nuvem, necessárias a integração da plataforma e o ambiente do Cliente;

7.1.2.2. Os serviços descritos nesta especificação técnica representam a execução de atividades que podem ser projetos pontuais de cronograma bem definidos relacionados ao uso de recursos em nuvem e/ou sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem;

7.1.2.3. Tais serviços possuem atividades afins e os trabalhos serão associados a Perfis Técnicos, alocados de forma compartilhada e multidisciplinar de forma a permitir um melhor acompanhamento e controle da execução dos serviços;

7.1.2.4. Os serviços serão demandados por Unidade de Serviços Técnicos (USTs) em função de demandas do cliente. O dimensionamento será por atividade com base na alocação temporal de recursos de diferentes perfis em um ou mais serviços relativos ao atendimento da demanda.

## 8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1. Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/2016 e do art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

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

## 9. DO MODELO DE PROPOSTA

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

## 10. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

10.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.

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

## 11. CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

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.

- 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 e 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.

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 de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 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.
- 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 nº 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 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.

Fortaleza,

**ETICE**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
CASA CIVIL

**De Acordo:**

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

**Aprovo:**

**Francisco Antônio Martins Barbosa**  
*Presidente da Etice*

## ROL DE ANEXOS

ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

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

ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

ANEXO D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO E - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA

## ANEXO A - CARACTERÍSTICAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

Este anexo descreve as especificações técnicas da solução de processamento em nuvem de documentos fiscais para apoio ao processo de planejamento, fiscalização, arrecadação e compras públicas, doravante denominada de plataforma.

### 1. CARACTERÍSTICAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

#### 1.1. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

##### 1.1.1. PLATAFORMA DE MINERAÇÃO DE DADOS DE DOCUMENTOS FISCAIS DE VENDAS DE PRODUTOS

###### 1.1.1.1. PARA LICENCIAMENTO DA PLATAFORMA DE MINERAÇÃO DE DADOS PARA NUVEM

1.1.1.1.1. O licenciamento deverá ser feito pela capacidade de processamento da quantidade de registros dos itens dos documentos fiscais.

###### 1.1.1.2. FUNCIONALIDADES:

1.1.1.2.1. Processamento de dados agrupando os registros eletrônicos de itens dos documentos (NFe, CFC e CFe) e categorização dos produtos similares, conforme segmento econômico, adequando o resultado com tabelas de preços médios de mercado. Este módulo estará disponível como componente da solução em nuvem (Software as a Service) de forma integrada de maneira a prover os recursos de processamento e banco de dados necessários ao seu funcionamento.

1.1.1.2.2. O processamento de dados deverá ler os registros dos itens dos documentos fiscais (NFe, CFC e CFe) através de interface de entrada de dados em banco de dados relacional e a ao final vincular os registros aos produtos das tabelas de preços médios pré-configuradas.

1.1.1.2.3. O processamento de dados deverá ser capaz de tratar as descrições de produtos grafados de forma não homogênea e gerando como resultado as tabelas de preços de cada segmento econômico e ainda fornecendo as estatísticas de preços;

1.1.1.2.4. O processamento de dados deverá possuir um mecanismo de importação de dados proprietários capaz de integrar informações disponíveis em formatos distintos explicitamente em texto plano, planilhas eletrônicas, XML (eXtensible Markup Language) entre outras, além de permitir o acesso a bases de dados relacionais. O mecanismo de integração de dados deve funcionar em regime servidor incorporado, devendo permitir sua configuração remotamente através de ferramenta gráfica;

1.1.1.2.5. Permitir a agregação de dados parciais de forma incremental, diária, de maneira a tratar os dados de operações fiscais de comercialização de produtos entregues ao longo do mês;

1.1.1.2.6. O módulo de processamento de dados se utilizará de conjuntos de regras de processamento e aprendizado aplicadas a produtos, conforme segmentos de mercado;

1.1.1.2.7. Os conjuntos de aprendizados serão carregados automaticamente na inicialização das aplicações e atualizadas quando das operações de manutenção do catálogo. Os dados atualizados do aprendizado devem ser consultados com mecanismos de forma a incrementar a performance do processo. Os mecanismos de caches de dados devem contar com suporte a clusterização e recuperação automática em casos de interrupção;

1.1.1.2.8. A plataforma deve ser capaz de catalogar um número massivo de itens de produtos, com pelo menos 250 mil registros, e uma quantidade maior ainda de exemplos de reconhecimento.



1.1.2.2.1. Inclusão na Plataforma de todos as entidades (CPF/CNPJ) INADIMPLENTES ativos da CONTRATANTE de forma indiscriminada, por meio de API ou de acordo com o modelo de tabela informada abaixo, sem que haja qualquer limitação de quantidade.

**MODELO DA ESTRUTURA DE TABELA DE ENTRADA  
DE DADOS DE ENTIDADES INADIMPLENTES**

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
DOCUMENTO_DEVEDOR	CPF ou CNPJ da entidade
NOME_DEVEDOR	Nome ou razão social da entidade
DESCRICAO_DEBITO	Descrição do débito
CODIGO_DEBITO	Código do documento original do débito
VALOR	Valor do débito
VENCIMENTO	Data de vencimento do título
EMAIL_DEVEDOR	E-mail de contato da entidade
DATA_NASCIMENTO	Data de nascimento ou data de fundação da entidade
NUMERO_ENTIDADE	Número identificador da entidade no cadastro do cliente
TELEFONE_DEVEDOR	Telefone de contato da entidade
ENDEREÇO_DEVEDOR	Endereço da entidade devedora
NUMERO_ENDERECO	Número do endereço da entidade
COMPLEMENTO_DEVEDOR	Complemento do endereço da entidade
BAIRRO_DEVEDOR	Bairro do endereço da entidade
CIDADE_DEVEDOR	Cidade do endereço do devedor
UF_DEVEDOR	UF do endereço do devedor
CEP_DEVEDOR	CEP do endereço do devedor
JUROS	Valor de juros no título
MULTA	Valor de multa no título
QUANTIDADE_PARCELAS_BOLETO	Quantidade de parcelas máxima para cobrança por boleto

- 1.1.2.2.2. A Plataforma irá operar com igual eficiência em todos os municípios da federação (5.570 - cinco mil quinhentos e setenta municípios) que se localizem eventuais INADIMPLENTES, para negociação de valores devidos à CONTRATANTE.
- 1.1.2.2.3. A plataforma deve oferecer cobertura de Protesto Nacional.
- 1.1.2.2.4. Em caso de opção em levar algum título a protesto, A Plataforma irá operar com igual eficiência em protestos de valores devidos à CONTRATANTE, em todo e qualquer cartório de protesto da federação (3.770 - três mil setecentos e setenta), sendo este o mais próximo do domicílio atual localizado das ENTIDADES INADIMPLENTES.
- 1.1.2.2.5. Nos casos de cancelamento e desistência de títulos negociados – A plataforma fará o cancelamento digital, a qualquer momento, de títulos negociados e pagos, atualizando o status das entidades INADIMPLENTES, como adimplente na plataforma, com a emissão automática de carta de anuência do INADIMPLENTE.
- 1.1.2.2.6. Nos casos de cancelamento e desistência de títulos protestados – A Plataforma fará cancelamento digital, a qualquer momento, de títulos protestados e quitados tanto com o credor (dívida) quanto com os cartórios (taxas cartorárias), atualizando o status das ENTIDADES INADIMPLENTES na Plataforma, com a emissão automática de carta de anuência das ENTIDADES INADIMPLENTES diretamente ao cartório de protestos responsável pelo título.
- 1.1.2.2.7. Nos casos de cancelamento e desistência de títulos negociados – A Plataforma permitirá a consulta e confirmação de títulos negociados, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas.
- 1.1.2.2.8. Quando a Consulta de protesto em âmbito nacional – A Plataforma deverá permitir a consulta e confirmação de títulos protestados, tanto de pessoas físicas como jurídicas. A Plataforma deverá permitir a verificação da autenticidade dos títulos protestados, tanto de Pessoas Físicas como jurídicas. A Plataforma deverá permitir o envio de títulos a protesto via importação de planilha de arquivo “Excel”, extensão “xls”.
- 1.1.2.2.9. Quanto a negociação digital de título:
- 1.1.2.2.9.1. A Plataforma permitirá a negociação de títulos 100% digital, de maneira customizada, de acordo com os critérios e parâmetros estabelecidos pelo Credor.
- 1.1.2.2.9.2. A Plataforma disponibilizará aos credores o Whitelabel personalizado de negociação a pagamento.
- 1.1.2.2.9.3. A Plataforma permitirá a negociação com parcelamento em cartão de crédito, boleto bancário, cartão de débito e Pix.
- 1.1.2.2.9.4. A Plataforma permitirá serviços de atualização de status financeiro, negociação de débitos, regularização do status de pagamento da base de clientes, além de relatórios da base de dados atualizada, status de negociações, detalhamento de boletos enviados.
- 1.1.2.2.10. Integração via Web Service
- 1.1.2.2.11. A Plataforma será obrigatoriamente responsiva ao sistema do CONTRATANTE.
- 1.1.2.2.12. A Plataforma disponibilizará o memorial de cálculo atualizado do título devido ao CONTRATANTE.
- 1.1.2.2.13. A Plataforma viabilizará o Split de pagamentos de forma automática e segura dos valores referentes a cada um dos entes envolvidos na negociação.
- 1.1.2.2.14. **Quanto a segurança:**

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 23/06/2025, às 13:37:54. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 5FC7-90F6-2DB9-5FB1.

- 1.1.2.2.14.1. A Plataforma garantirá que nenhuma informação, uma vez nela imputada, seja violada (alterada, excluída ou adicionada) tudo em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 1.1.2.2.14.2. A Plataforma permitirá cadastros de diferentes perfis, de acordo com cada status de cada função do agente público do CONTRATANTE, liberando permissões de acessos distintos por usuário.
- 1.1.2.2.14.3. A Plataforma deverá permitir ao usuário o encaminhamento e o login via Quick Response (QR Code), de modo a conferir maior segurança e acessibilidade.
- 1.1.2.2.15. Plataforma permitirá o acompanhamento atualizado em tempo real de todo fluxo de títulos negociados e/ou protestados. A Plataforma dará opções de filtro de pesquisa de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 1.1.2.2.16. A Plataforma atualizará automaticamente os valores devidos de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE. A Plataforma permitirá a emissão de boletos bancários de pagamento com prazos de vencimentos parametrizados pelo CONTRATANTE, acompanhamento dos status de pagamento dos mesmos, além do envio de notificações de cada etapa do fluxo tanto para o CONTRATANTE quanto para o CLIENTES INADIMPLENTES, por e-mail.
- 1.1.2.2.17. A Plataforma fará o enriquecimento e atualização da base de dados dos devedores inseridos, face ao legítimo interesse do CONTRATANTE (credor) em recuperar o crédito inadimplido das seguintes informações dos inadimplentes: endereço, e-mail e telefone, com o objetivo de reaver valores devidos ainda em âmbito extrajudicial.
- 1.1.2.2.18. **Quanto a estrutura e suporte tecnológico para solução móvel e web para controle de credores:**
- 1.1.2.2.18.1. A Plataforma oferecerá suporte técnico ao usuário, em horários comerciais e dias úteis, com SLA (99%).
- 1.1.2.2.18.2. A Plataforma deverá estar no ar com uma disponibilidade de 95% durante toda a vigência do contrato, com tempos de manutenção programados e alinhadas com a CONTRATANTE.
- 1.1.2.2.18.3. Os serviços de suporte técnico e manutenção de eventuais problemas da Plataforma deverão ocorrer até o fim da vigência do contrato, devendo ser iniciados em até 10 (dez) dias úteis após a completa integração entre os sistemas.
- 1.1.2.2.18.4. A contratada é responsável por treinar e manter capacitada uma equipe técnica qualificada para prestar serviços de suporte técnico e para o cumprimento das obrigações contratuais
- 1.1.2.2.19. **Quanto a gestão de recebíveis:**
- 1.1.2.2.19.1. A plataforma deverá processar a emissão digital de boleto recorrente, com gestão de recebíveis;
- 1.1.2.2.19.2. A plataforma deverá disparar o envio de boletos e comunicação preventiva do vencimento por SMS e e-mail.

## 2. REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS

- 2.1. Deverá disponibilizar a configuração da solução ofertada na opção de licenciamento SaaS (Software as a Service), de modo a permitir o seu perfeito funcionamento e o atendimento a todos os requisitos técnicos obrigatórios;
- 2.2. Configuração da solução no ambiente de nuvem, compreendendo as atividades de instalação, configuração da solução, sistemas operacionais, servidores de aplicação e sistema gerenciador de banco de dados;

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCA ANTONIA MARTINS FERREIRA CARBOSA em 20/06/2025 às 15:37 MARCELO CASARINHO LIMA em 19/06/2025 às 09:41 (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 5FC7-90F6-2DB9-5FB1.

- 2.3. Todos os componentes de hardware de processamento e banco de dados assim como software base necessários à solução ofertada estão contemplados, sem a necessidade de nenhuma aquisição adicional para o pleno funcionamento da plataforma;
- 2.4. Todas as interfaces gráficas e help-online da solução ofertada deverão ser disponibilizadas em idioma português do Brasil, incluindo as interfaces de administração e parametrização da solução ofertada;
- 2.5. A solução deve permitir utilizar a integração via serviços web (webservices), com os seguintes requisitos:
  - 2.5.1. Utilizar protocolo de comunicação SOAP 1.2;
  - 2.5.2. Utilizar parâmetros e retorno no formato XML com codificadores em UTF-8;
- 2.6. A solução deverá permitir acesso de múltiplos usuários concomitantes até um número máximo de 250 (duzentos e cinquenta). O número de acessos deve considerar usuários de pesquisa conectados a partir das interfaces de usuário dos módulos da solução, além das conexões de serviços e/ou aplicações integradas através de webservices;
- 2.7. A solução deverá permitir o uso do protocolo de segurança SSL;
- 2.8. Todos os acessos efetuados por todos os usuários, ficarão registrados na plataforma para fins de auditoria e relatórios;
- 2.9. Os treinamentos serão realizados na modalidade remota utilizando plataforma EAD, obedecendo a quantidade mínima de participantes de 6 (seis) usuários por turma, de no mínimo 08 (oito) horas por treinamento, totalizando no máximo de 5 (cinco) turmas por licença. Apresentando as funcionalidades da plataforma;
- 2.10. O upload de arquivos de dados com grandes volumes, quando aplicáveis, deverá ser realizado via armazenamento de objetos, no conceito de buckets em cloud, e/ou SFTP;
- 2.11. Os sistemas da plataforma em nuvem de mineração de documentos fiscais deverão ser acessíveis via navegador de tecnologia web nas diversas dependências em que se processarão às atividades, sejam da CONTRATADA ou da CONTRATANTE;
- 2.12. Os sistemas da plataforma em nuvem de mineração de documentos fiscais deverão possuir interface, relatórios e menus em língua portuguesa do Brasil.
- 2.13. Os sistemas da plataforma em nuvem de mineração de documentos fiscais deverão garantir a segurança digital dos dados, visando a preservação dos acessos, inclusão, adulteração e exclusão de dados não autorizados. A segurança deverá ser realizada desde a etapa de envio de dados, passando pela transmissão, processamento e armazenamento;
- 2.14. O acesso aos sistemas da plataforma deverá ser autenticado e cada acesso deverá ser associado a um operador distinto;
- 2.15. A autenticação deverá ser segura, isto é, as credenciais ou senhas utilizadas não poderão, em nenhum instante, ser transmitidas sem criptografia pela rede;
- 2.16. Os acessos aos sistemas da plataforma deverão ser controlados por nível de usuário autorizando-se somente o uso de sistemas pertinente a cada usuário;
- 2.17. Toda a comunicação de dados entre os sistemas da plataforma, sejam entre servidores ou entre servidores e estações de trabalho, deverá atender a requisitos de controle de acesso com criptografia;

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 23/06/2025, às 09:37 MARCIO CASTRO LIMA em 23/06/2025, às 09:34 (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 5FC7-90F6-2DB9-5FB1.

2.18. O fornecimento e a manutenção da plataforma, incluindo sua infraestrutura e armazenamento de dados em nuvem e os serviços de comunicação, é de completa responsabilidade da CONTRATADA.

### 3. DOS REQUISITOS COMPLEMENTARES

#### 3.1. DA METODOLOGIA DE EXECUÇÃO DOS TRABALHOS

3.1.1. A CONTRATADA poderá adotar os métodos de trabalho próprios para execução das diversas etapas do serviço, desde que, a critério da FISCALIZAÇÃO da CONTRATANTE, os mesmos não interfiram nas características técnicas, na segurança e nos prazos, devendo obrigatoriamente obedecer à Metodologia de Trabalho apresentada em sua Proposta.

3.1.2. Todos os serviços deverão ser executados em dias corridos e durante o período a ser combinado com a CONTRATANTE. Em casos excepcionais, poderão ser programados períodos diferenciados, somente após a aprovação da CONTRATANTE e de comum acordo com a CONTRATADA.

#### 3.2. DOS SERVIÇOS DE ATIVAÇÃO

3.2.1. Os serviços de setup e configuração da solução compreenderão as atividades de levantamentos iniciais, especificação da integração de cargas de dados e configuração dos serviços dos módulos da solução;

3.2.2. Na ativação, também serão executados os serviços de configuração da infraestrutura de hardware de processamento e banco de dados bem como instalações de softwares básicos de sistema operacional.

**ANEXO B- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO DE TERCEIRO NÍVEL, 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 à ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço, nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado serão adotados os seguintes pesos de complexidade:

Complexidade	Serviços	Peso Complexidade
Baixa	Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares.	1,00
Intermediária	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	Análise e curadoria de dados de documentos, configuração de regras de processamento. Análise, criação, manutenção e curadoria de catálogo de produtos e suas descrições correlatas. Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle ( <i>dashboard</i> ), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão da contratante, apoio na implantação de novos sistemas no contratante, e atividades similares.	1,10
Especialista	Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

Tabela 1 – Definições de complexidade do serviço

## 2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 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 contratante.
- 2.3. Em função da evolução da maturidade da contratante 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 contratada e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.
- 2.4. A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO D) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

## 3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 3.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo serviços de natureza contínua, prestados sob demanda, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da contratante no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.
- 3.2. A CONTRATANTE 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.
- 3.3. 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
- 3.4. Será de responsabilidade da contratada o atendimento de 1º nível.
- 3.5. 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 9:00 às 18:00 horas (podendo ser modificado para 8:00 às 17:00, a critério da Administração).
- 3.6. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:
- Severidade 1 ou Alta: Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso;
- Severidade 2 ou Média: Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;
- Severidade 3 ou Baixa: O Ambiente/Sistema está disponível, porém apresentando lentidão, erros que forcem o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.
- 3.7. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:

- 3.8. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
- 3.9. Nível de serviço (SLA), para chamados abertos entre o horário compreendido entre as 08 horas e 17 horas em dias úteis, conforme tabela a seguir:

Severidade	Natureza do Problema	Tempo de Resposta
Alta	Defeitos que tem como consequência a indisponibilidade do Ambiente/Sistema da CONTRATANTE	Até 10 (dez) horas contadas após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva.
Média	Defeitos que tem como consequência a indisponibilidade parcial do Ambiente / Sistema da CONTRATANTE	Até 20 (vinte) horas úteis após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva.
Baixa	Defeitos que não causam indisponibilidade do Ambiente / Sistema da CONTRATANTE, porém, impedem seu uso normal	Até 30 (trinta) horas úteis após registro do chamado, para diagnóstico e solução de contorno ou definitiva

- 3.10. Para chamados de alta severidade, abertos após as 17:00 horas ou aos finais de semana e feriados, a CONTRATADA deverá atendê-los (por meio de solução definitiva ou de contorno), respeitando os prazos constantes na tabela do item anterior.
- 3.11. Para chamados de média e baixa severidade abertos após as 17:00 horas ou aos finais de semana e feriados, a CONTRATADA deverá atendê-los (por meio de solução definitiva ou de contorno) a partir das 08 horas do dia útil seguinte atendendo e respeitando ao SLA estabelecido pela tabela acima.
- 3.12. Caso seja necessário complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a resolução do chamado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE serão solicitados para fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.
- 3.13. 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.
- 3.14. As soluções de contorno adotadas deverão ser avaliadas pela CONTRATANTE que poderá demandar para a CONTRATADA a elaboração e implementação de solução definitiva.
- 3.15. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

#### 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) relacionada 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 serviços. 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:

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

onde:

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

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

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

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

## 5. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação da CONTRATANTE, 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.
- 5.3. O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento.

### ANEXO C - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

1. A tabela a seguir estabelece relação entre os perfis técnicos dos recursos a serem alocados na execução dos serviços, sejam profissionais ou materiais, com o peso adotado do para efeito de cálculo do esforço considerado no dimensionamento de USTs do serviço.

Item	Perfil Técnico	Requisitos Técnicos Mínimos Obrigatórios de Enquadramento	Peso
1	Auxiliar Técnico I	<p><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,25
2	Auxiliar Técnico II	<p><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,50
3	Técnico I	<p><b>Do Técnico de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1

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

6	Analista II	<p><b>Do Analista de TIC de Nível II</b> 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.</p> <p><b>Do Analista de Processo de Negócio Nível II</b> 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. 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.</p>	2,50
7	Especialista I	<p><b>Do Especialista de TIC de Nível I</b> 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.</p> <p><b>Do Especialista de Processo de Negócio Nível I</b> 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.</p>	3,00

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

2. 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 e 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:  $\text{Número de horas alocadas} = (\text{Número de UST\_mês} / (1,368 * \text{COMPLEXIDADE}))$ . Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos aplicáveis aos serviços no catálogo, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.
  - 3.1. A CONTRATADA deverá propor um fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

## ANEXO D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. O catálogo de serviços apresentado na tabela abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado.
2. 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.
3. Este catálogo pode ser alterado continuamente no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para a maioria das atividades relacionadas a ele uma complexidade diferente da listada.

SERVIÇO	COMPLEXIDADE
Avaliação e descoberta de portfólio de aplicações e suas interdependências para construção de plano para migração.	Intermediário
Avaliação de infraestrutura existente para dimensionamento de infraestrutura necessária em ambiente de nuvem.	Intermediário
Migração de cargas de trabalho entre sistemas operacionais (Linux/Windows)	Intermediário
Migração de carga de trabalho entre bancos de dados heterogêneos.	Alta
Migração de bases de dados on-premises para nuvem, com ou sem atualização de versão, para: outros motores suportados; bases de dados para propósitos específicos (NoSQL).	Alta
Migração de containers on-premises para soluções de orquestração e repositório de containers gerenciados.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, de máquinas virtuais para containers.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, máquinas virtuais ou containers para modelo sem servidor.	Alta
Migração de cargas de trabalho em máquinas virtuais para serviços gerenciados e não gerenciados elegíveis.	Alta
Implementação de mecanismo de alta disponibilidade, escalabilidade horizontal automatizada, monitoramento, verificações de saúde e balanceamento de carga.	Alta
Construção de data warehouse e/ou datamarts a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Construção de soluções de analytics a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Construção de soluções de Big Data a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem tecnologias de Inteligência Artificial, linguagens e aprendizado de máquina, redes neurais, preditivas e demais tecnologias envolvidas.	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos de atendimento virtual, robôs e demais ferramentas de conversação inteligente automatizada.	Especialista

Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem soluções de IoT (Internet das Coisas).	Especialista
Implementação de rede de entrega de conteúdo para conteúdo (site) estáticos.	Intermediário
Criação/configuração de topologia de redes interconectadas com isolamento, firewall, ACL's (Access Control Lists) e auditoria.	Intermediário
Implementação e configuração de conectividade do ambiente on-premises com ambiente em nuvem.	Intermediário
Configuração de serviço de DNS, público ou privado, e integração com serviço de DNS on-premises.	Intermediário
Implementação de modelo de categorização de custos com base em rótulos, orçamentos e alarmes de consumo mensal.	Baixa
Implementação de controles para filtro de requisições Web classificadas como nocivas.	Intermediário
Configuração de cofre de senhas para armazenamento de credenciais, chaves e outros dados sensíveis.	Intermediário
Automação do provisionamento e gerência de configuração de serviços e recursos de nuvem com modelo de infraestrutura como código e autosserviço.	Alta
Implementação de solução para gerenciamento e automação de backup de dados nos serviços de nuvem ou ambiente on-premises.	Intermediário
Implementação de solução para backup de dados de longa retenção com políticas de ciclo de vida.	Intermediário
Implementação de processos de transferência de grandes volumes de dados para nuvem, incluindo processo de backup e restauração em novo ambiente.	Intermediário
Desenho e implantação de arquitetura para continuidade de negócios e recuperação de desastres em ambiente de nuvem de acordo com requisitos de RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective).	Especialista
Apresentação de workshops/transferência de conhecimento para detalhamento de entregáveis.	Baixa
Configuração de estrutura de contas em conformidade com melhores práticas de segurança.	Intermediário
Avaliação de ambiente em nuvem sobre perspectiva de segurança, desempenho, confiabilidade, custos e eficiência operacional e aplicação de correções apropriadas.	Alta
Migração fim-a-fim de máquinas virtuais incluindo os processos de conversão, importação, configuração e testes do ambiente migrado.	Alta
Implementação de ambiente para virtualização de desktops, incluindo configuração de redes, autenticação, políticas de gerenciamento e imagens personalizadas com configurações e aplicativos.	Alta
Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia a dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	Baixa
Serviço de monitoramento dos recursos e componentes da solução.	Baixo
Suporte de terceiro nível	Alta

Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia-a-dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	Baixa
Desenvolvimento de novas funcionalidades técnicas com a utilização de ferramental disponíveis;	Alta
Suporte em instalação, parametrização e otimização das aplicações;	Alta
Elaboração de documentação técnica e de usuário;	Baixa
Transferência de conhecimentos relacionados ao desenvolvimento, implantação e manutenção de aplicações;	Intermediário
Análise de requisitos	Intermediário

**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 em dias 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 incorrerão em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).
4. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:

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

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

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

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

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

	sendo contornável por solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.				
--	---	--	--	--	--

- 4.4. Caso seja necessário o complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a resolução do chamado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será solicitada para fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.
- 4.5. O tempo em horas, previsto no SLA, será computado a partir da abertura do chamado até a sua regularização, nesse caso, uma solução de contorno poderá ser utilizada, caso a solução definitiva não seja possível de ser executada imediatamente.
- 4.6. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

**ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA**

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	QTD. (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total (c = a x b)
1	Plataforma de mineração de dados de documentos fiscais de vendas de produto, configuração da solução em nuvem como serviço (Software as a Service).	LICENÇA	3		
2	Operação de análise de dados para formação, validação, homologação e manutenção de processo de mineração de dados de documentos fiscais de vendas de produtos.	PACOTES DE 50 MILHÕES DE DOCUMENTOS FISCAIS	40		
3	Serviços especializados em análise de documentos.	UST	80.000		
4	Licenciamento e instalação para solução complementar de credores para aplicativo móvel e acesso web.	LICENÇA	10		
5	Emissão de protestos, cancelamentos e ou desistência de títulos negociados.	UNIDADE	75.000		
6	Enriquecimento de base de dados de cadastros de entidades (CPF/CNPJ) provenientes de diversas fontes de dados, visando a atualização e consolidação das informações.	UNIDADE	750.000		
7	Processamento de notificações com comprovação de recebimento de anotações de títulos, para envio de avisos, intimações e informações relevantes aos usuários.	UNIDADE	3.000.000		
<b>Soma (d)</b>					

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

**Valor Total da Proposta (t1)**