

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 007/2025 – Serviços de Nuvem SaaS Google Workspace, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Junho/2025

1. OBJETO

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

2. OBJETIVOS

Contribuindo com o aprimoramento tecnológico dos entes da Administração Pública do Estado do Ceará 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.

3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

- 3.1. Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no **Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019 da ETICE e seus anexos**, nos **Termos de Pré-Qualificação** e no **Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE**; sendo regido, também, pela **Lei Federal 13.303/2016**, pelos **Princípios da Direito Civil** e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.
- 3.2. A chamada será feita em lote único visto que os itens desta chamada são intrinsecamente interconectados, o que impossibilitaria sua divisão.

3.3. Justificativa de escolha dos Serviços em nuvem SaaS Google Workspace:

- 3.3.1. Considerando a quantidade de demanda de clientes ETICE para utilização de recursos em nuvem Google;
- 3.3.2. Considerando a necessidade de expansão dos itens disponíveis no *MarketPlace* da ETICE para que seja possível criar e/ou migrar um ambiente tecnológico completo, baseado em tecnologia Google, haja vista a diversidade de tecnologias (softwares, aplicativos e plataformas) que são empregadas nas instituições, cada uma com suas particularidades.
- 3.3.3. Considerando que o Edital de Pré-qualificação 0001/2019–ETICE, prevê a possibilidade de chamadas nominadas, nos termos do item 13.5 e 13.5.1 do EDITAL DE PRÉ-QUALIFICAÇÃO PERMANENTE DE SERVIÇOS EM NUVEM N° 0001/2019, nos seguintes termos:
*“13.5. Em chamada de oportunidade envolvendo produto e/ou serviço **nominado**, será obrigatório existir pelo menos 03 (três) propostas de integradores de serviços de nuvem (vendedores) pré-qualificados para que seja homologado o resultado da chamada.
13.5.1. Caso o produto seja oriundo de um CSP, a chamada de oportunidade será realizada somente se existirem, no mínimo, 03 (três) vendedores pré-qualificados deste CSP e o resultado somente será homologado caso, no mínimo, 03 (três) vendedores deste CSP apresentem proposta.”*
- 3.3.4. A presente contratação tem como finalidade disponibilizar a solução em nuvem do tipo Software como Serviço (SaaS) – Google Workspace, visando atender às necessidades dos órgãos públicos em relação à comunicação institucional, colaboração entre servidores e modernização das ferramentas de produtividade.
- 3.3.5. A opção por uma solução SaaS, como o Google Workspace, elimina a necessidade de aquisição e manutenção de infraestrutura local (servidores, licenças e equipamentos), sendo plenamente compatível com a política de cloud-first adotada pela Administração Pública Federal. Este modelo permite o acesso remoto, contínuo e seguro às ferramentas, com atualização automática e alta disponibilidade.
- 3.3.6. O Google Workspace reúne um conjunto de ferramentas integradas e amplamente reconhecidas no setor público e privado, tais como:
3.3.6.1. E-mail corporativo (Gmail) com domínio institucional;
3.3.6.2. Armazenamento e compartilhamento de arquivos na nuvem (Google Drive);
3.3.6.3. Edição colaborativa de documentos, planilhas e apresentações (Docs, Sheets, Slides);
3.3.6.4. Comunicação por videoconferência (Google Meet) e mensagens instantâneas (Google Chat);
3.3.6.5. Organização de agendas e tarefas (Google Calendar e Keep).
- 3.3.7. Esses recursos promovem a colaboração entre setores e servidores, inclusive em regimes de teletrabalho e trabalho híbrido, otimizando os fluxos de trabalho e a produtividade.
3.3.7.1. A plataforma Google Workspace apresenta elevado padrão de segurança, em conformidade com as normas da Administração Pública e com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Entre os recursos de segurança destacam-se:
3.3.7.2. Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
3.3.7.3. Autenticação multifator (MFA);
3.3.7.4. Controle de dispositivos e gerenciamento centralizado;
3.3.7.5. Certificações internacionais (ISO 27001, ISO 27018, SOC 1/2/3, GDPR).
- 3.3.8. A contratação da solução no modelo SaaS proporciona previsibilidade de custos e reduz encargos com manutenção, suporte técnico, licenciamento e atualização de software. O modelo por assinatura permite escalabilidade conforme a necessidade do órgão, contribuindo para o uso racional de recursos públicos.
- 3.3.9. A ampla adoção das ferramentas Google no setor público e privado favorece a adesão por parte dos usuários finais, minimizando a necessidade de treinamentos extensivos e reduzindo o tempo de transição. A administração e o suporte da solução são realizados por meio de um painel intuitivo, com gerenciamento unificado de contas, dispositivos e políticas.
- 3.3.10. O Google Workspace permite integrações com outras soluções utilizadas pela Administração Pública, possibilitando automação de processos, melhoria na comunicação entre sistemas e adoção de fluxos digitais, alinhando-se à transformação digital da gestão pública.
- 3.3.11. Diante dos aspectos técnicos, legais, operacionais e econômicos apresentados, a escolha da solução Google Workspace na modalidade SaaS mostra-se tecnicamente adequada, vantajosa e alinhada às diretrizes da modernização da Administração Pública, promovendo eficiência, segurança, governança e transparência no uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC).

3.4. Justificativa Lote Único

- 3.4.1. A contratação de serviços em nuvem em lote único visa atender às demandas de infraestrutura de TI da instituição de maneira eficiente, segura e escalável, alinhando-se aos princípios da Lei 13.303/2016, conhecida como Lei das Estatais. Esta lei estabelece diretrizes para licitações e contratações realizadas por

- empresas públicas e sociedades de economia mista, promovendo a economicidade, eficiência, transparência e segurança jurídica nas contratações públicas.
- 3.4.2. A contratação de serviços em nuvem em lote único permite a negociação de pacotes de serviços com melhores condições comerciais, promovendo economia de escala. Ao centralizar a contratação em um único fornecedor, a instituição pode obter descontos significativos, reduzir custos administrativos relacionados a múltiplos contratos e otimizar o uso dos recursos disponíveis, o que está alinhado com os princípios de economicidade estabelecidos pela Lei 13.303/2016.
- 3.4.3. A contratação em lote único facilita a gestão e administração dos serviços em nuvem, permitindo uma visão centralizada e integrada da infraestrutura de TI. Isso reduz a complexidade operacional e melhora a governança sobre os recursos contratados, garantindo um maior controle e transparência sobre os gastos e 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. A contratação em lote único justifica-se pelos seguintes fatores técnicos, funcionais e de economicidade:
- 3.4.6.1. Os componentes do Google Workspace são interdependentes e integrados nativamente, funcionando como um ecossistema unificado. A separação por itens ou lotes comprometeria:
- 3.4.6.1.1. A funcionalidade integral do ambiente;
- 3.4.6.1.2. A segurança e interoperabilidade dos dados;
- 3.4.6.1.3. A eficiência operacional da solução contratada.
- 3.4.6.2. A divisão poderia resultar em soluções distintas, sem integração plena, gerando riscos de incompatibilidades técnicas e sobrecarga na gestão de múltiplos contratos.
- 3.4.6.3. A adoção de lote único favorece a centralização da gestão contratual, permitindo maior controle, responsabilização clara da contratada, e melhoria na fiscalização do contrato por parte da Administração Pública.
- 3.4.6.4. Além disso, evita fragmentação que poderia gerar conflitos de responsabilidade entre fornecedores distintos.
- 3.4.6.5. O lote único assegura a padronização das ferramentas utilizadas por todos os servidores e setores do órgão, evitando disparidades na experiência dos usuários, problemas de compatibilidade e dificuldades na manutenção do ambiente digital.
- 3.4.6.6. A contratação unificada contribui para a redução de custos indiretos, como despesas administrativas, tempo de gestão contratual, treinamentos diferenciados e suporte técnico com múltiplos prestadores.
- 3.4.7. Adicionalmente, a competitividade do mercado está preservada, uma vez que fornecedores da solução Google Workspace atuam com modelos comerciais que naturalmente englobam todos os componentes da suíte em uma única oferta, sem prejuízo à ampla participação.
- 3.4.8. Órgãos públicos de diferentes esferas e entes da Administração Direta e Indireta têm adotado lote único para contratação de soluções SaaS integradas, especialmente quando envolvem suítes de colaboração como Google Workspace ou Microsoft 365, em consonância com orientações de órgãos de controle e jurisprudência consolidada dos Tribunais de Contas.
- 3.4.9. Diante da natureza indivisível e integrada do objeto, da necessidade de padronização e interoperabilidade das ferramentas, e da busca pela economicidade e eficiência administrativa, justifica-se tecnicamente a adoção de lote único para a contratação da solução Google Workspace na modalidade SaaS.
- 3.4.10. Essa medida está em conformidade com os princípios da isonomia, eficiência, interesse público e está alinhado com os princípios de economicidade estabelecidos pela Lei 13.303/2016, garantindo uma contratação tecnicamente adequada, juridicamente segura e operacionalmente eficaz.

Documento assinado eletronicamente em 15/06/2021 às 15:20 (horário local do Estado do Ceará) por: MARIANA ALBUQUERQUE LIMA, Diretor(a) de Administração, em nome do titular, CPF nº 000.000.000-00, inscrita no CPF nº 000.000.000-00, no dia 08 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EAB8-7D5D-FB91-9F33.

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO.

4.1. Menor Preço.

5. ORIENTAÇÕES GERAIS

5.1. Prazos

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

5.2. Sobre o envio da Proposta Técnica.

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

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

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

5.2.4. Com o objetivo de facilitar a submissão de propostas e considerando que vários *softwares* possibilitam a assinatura digital de um documento antes de uma encriptação e não após ela a ETICE aceitará também propostas que tenham sido assinadas digitalmente antes de terem sido encriptadas contanto que o nome do arquivo de proposta possibilite a identificação clara do proponente.

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

5.2.6. Uma proposta só será considerada **entregue no prazo** caso a ETICE responda com um e-mail para o proponente reconhecendo o recebimento dentro do prazo.

5.2.7. **Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusada pelo servidor não será considerada entregue no prazo.**

5.2.8. A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta para a ETICE em até 01 (um) dia útil após encerrado o prazo de recebimento de propostas.

5.2.9. **Arquivos corrompidos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, tornarão a proposta nula.**

5.2.10. **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados nas propostas em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**

5.2.11. Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.

5.2.12. Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma da lei.

5.2.13. A ETICE descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.

5.3. Processo de Seleção e Negociação

5.3.1. **A seleção e negociação da melhor proposta só ocorrerá se existirem, no mínimo, 3 (três) propostas válidas para a chamada nominada.**

5.3.2. **Será considerada válida a proposta que atender aos requisitos elencados no item 5.2.**

5.3.3. **Caso sejam apresentadas apenas 02 (duas) propostas válidas na chamada de oportunidade, para homologação do resultado da chamada, a chamada será considerada fracassada.**

- 5.3.4. O processo de seleção e negociação respeitará as regras do edital de pré-qualificação e 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. Cujos valores totais sejam iguais ou inferiores a 50% abaixo do valor estimado para contratação.
 - 5.3.6.4.1.2. Cujos valores dos itens da proposta sejam iguais ou inferiores a 50% abaixo do valor estimado para aquele item.
 - 5.3.6.4.1.3. Para declaração de inexequibilidade a proposta vencedora necessariamente deve passar pelo processo de diligência, sendo mantida a desclassificação caso não seja demonstrada a sua viabilidade técnica/operacional.
 - 5.3.6.5. Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETICE;
 - 5.3.6.5.1. A Etice comprovará a exequibilidade das propostas por meio dos itens abaixo:
 - 5.3.6.5.1.1. Nota fiscais, faturas, relatórios e medições de serviços semelhantes prestados, atestados técnicos, contratos, dentre outros.
 - 5.3.6.6. Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre as licitantes;
 - 5.3.6.7. A ETICE poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada;
 - 5.3.6.8. A desclassificação será sempre fundamentada.
- 5.3.7. A negociação com a empresa declarada vencedora será feita após a sua classificação, por meio de apresentação de nova proposta com descontos percentuais que esta possa oferecer.
- 5.3.7.1. Será mantido o caráter sigiloso da estimativa de preço, sendo este divulgado em concomitância com a abertura do prazo recursal.
 - 5.3.7.2. A proposta negociada deverá apresentar os mesmos valores originalmente estipulados ou com redução, não sendo aceito qualquer tipo de aumento dos valores dos itens já orçados.
 - 5.3.7.3. A apresentação de itens com valores maiores na proposta negociada, não se tratando de erro material, ensejará a sua desclassificação.

6. ESCLARECIMENTOS

- 6.1. As dúvidas na interpretação do presente documento e anexos, consultas ou pedido de esclarecimentos acerca das informações técnicas porventura existentes, poderão ser feitos via e-mail de forma expressa, **clara, concisa e objetiva**, constando no corpo do texto do e-mail a identificação completa da empresa pré-qualificada participante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos.
- 6.2. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados **até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**
- 6.3. O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br**.
- 6.4. A ETICE terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à ETICE.
- 6.5. Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela ETICE, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 5.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.
- 6.6. **As quantidades aqui mencionadas são previsões e NÃO implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.**

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Frontiline starter	LICENÇA	20000
2	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Frontiline standard	LICENÇA	3000
3	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Enterprise starter	LICENÇA	15000
4	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Enterprise standard	LICENÇA	5000
5	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Enterprise Plus	LICENÇA	3000
6	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Vault	LICENÇA	3000
7	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Workspace for Education Plus	LICENÇA	700000
8	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Workspace for Education Standard	LICENÇA	700000
9	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Workspace for Education Teaching and Learning Upgrade	LICENÇA	5000
10	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Gemini for Education	LICENÇA	1500
11	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Gemini for Education Premium	LICENÇA	1500
12	Archive User - Enterprise Standard	LICENÇA	5000
13	Archive User - Enterprise Plus	LICENÇA	3000
14	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS,Cloud	LICENÇA	3000

	Identity Premium		
15	Google Workspace Pooled Storage 10 TB	LICENÇA	500
16	Google Workspace Additional Storage 100G	LICENÇA	1000
17	Google Workspace Additional Storage 1TB	LICENÇA	1000
18	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS AppSheet Core	LICENÇA	1500
19	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS AppSheet Enterprise Plus	LICENÇA	1500
20	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem como SaaS, Agente de backup para caixas de e-mail	LICENÇA	5000
21	Cessão de direito de uso de arquivamento de backups de caixas de e-mail, em ambiente de nuvem.	GB	120000
22	NotebookLM Enterprise: Subscription	LICENÇA	1500
23	Agentspace Enterprise Plus: Subscription	LICENÇA	1500
24	Agentspace Enterprise: Subscription	LICENÇA	1500
25	Serviço de implantação e Migração Solução de produtividade e colaboração	USUÁRIO	30000
26	Treinamento para ADMINISTRADOR da solução de produtividade e colaboração Google Workspace.	TURMA	50
27	Treinamento para Usuário Solução de produtividade e colaboração Google Workspace	USUÁRIO	35000
28	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos	UST	70000

7.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

7.1.1. A especificação detalhada dos itens 1 a 24 estão descritas no ANEXO A – DETALHAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DA CESSÃO DE DIREITO DE USO DOS SOFTWARES.

7.1.2. A especificação detalhada dos itens 25 a 28 estão descritas no ANEXO B- 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 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 G.

10. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

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

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

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

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados no presente documento, no Contrato e na Proposta Comercial, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a Contratante.
- 13.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 13.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.
- 13.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 13.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual, não transferindo a responsabilidade à ETICE para nenhum fim de direito.
- 13.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela ETICE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 13.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, contado da sua notificação.
- 13.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 13.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.
- 13.10. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para as autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.
- 13.11. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.
- 13.12. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante entre datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.
- 13.13. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da Contratante, e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade e sigilo.
- 13.14. Manter, sob as penas da Lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos bens da Contratante, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do contrato.
- 13.15. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

- 14.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 13.303/2016 e, subsidiariamente, a Lei Federal nº 8.666/1993.
- 14.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 14.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.
- 14.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste contrato.
- 14.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.
- 14.7. Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 14.8. Permitir o acesso dos empregados da Contratada, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1. **Esta chamada de oportunidade não implica necessariamente em contratação**, nos moldes já dispostos Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.
- 15.2. É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a **promoção de diligência** destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.
- 15.3. Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida à pré-qualificada**, ainda que se trate de originais.
- 15.4. **Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.**
- 15.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 15.6. O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, **desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.**
- 15.7. **A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que NÃO acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade**, a Administração e as Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.
- 15.8. Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para 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.
- 15.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 15.10. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.

- 15.11. Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados em concomitância com a abertura do prazo recursal, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 15.12. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza,

Aprovo:

Márcio Adriano Castro Lima
Presidente em exercício da Etice

ROL DE ANEXOS:

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

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

1. Funcionalidades do software Google Workspace (itens 1 a 5).

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

1.1 - Disponibilidade do serviço

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Gmail	✓	✓	✓	✓	✓
Agenda	✓	✓	✓	✓	✓
Grupos para empresas	✓	✓	✓	✓	✓
Chat e espaços do Chat	✓	✓	✓	✓	✓
Lousa interativa digital com o Jamboard	✓	✓	✓	✓	✓
Armazenamento no Drive e Editores de arquivos Google	✓	✓	✓	✓	✓
Videoconferência com o Meet	✓	✓	✓	✓	✓

Gerenciamento de diretórios	✓	✓	✓	✓	✓
Sites	✓	✓	✓	✓	✓
Tarefas	✓	✓	✓	✓	✓
Anotações no Keep	✓	✓	✓	✓	✓
Google Vault para e-discovery e governança da informação	✓	✓		✓	
Serviços adicionais do Google	✓	✓	✓	✓	✓
Colab para desenvolver modelos de ciência de dados e de aprendizado de máquina de maneira colaborativa (como um serviço adicional do Google, sem licenças de usuário necessárias)	✓	✓			
Colab Pro e Colab Pro+ (complemento)	✓	✓		✓	✓
App Gemini com proteções de dados de nível empresarial*	✓	✓	✓		
Google Cloud Search para pesquisa interna e assistência	✓ Apenas os Serviços do Google	✓† Serviços do Google e de terceiros	✓		
AppSheet Core	✓**	✓**	✓	✓	✓
Google Vids	✓	✓			
Integrar repositórios de terceiros no Cloud Search		✓*			
Indexar dados de terceiros usando o Cloud Search		✓*			

** É necessário confirmar o domínio.

† Para serviços de terceiros, sua organização precisa ter pelo menos 500 licenças de usuário e um parceiro certificado do Google Cloud Search.

1.2 - Uso e suporte

	Enterprise	Enterpris	Enterpris	Frontline	Frontline
--	------------	-----------	-----------	-----------	-----------

	Standard	e Plus	e Starter	Standard	Starter
Número de usuários	Qualquer número	Qualquer número	Qualquer número	Qualquer número	Qualquer número
Armazenamento de e-mails, documentos e fotos por usuário	5 TB por usuário com capacidade de solicitar mais*		1 TB em pool	5 GB	5 GB
Comprar mais armazenamento em pool	✓	✓	✓		
Garantia de 99,9% de tempo de atividade	✓	✓	✓	✓	✓
Suporte Avançado	✓	✓	Suporte Padrão	Suporte Padrão	Suporte Padrão

1.3 - Opções de acesso de usuários

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Navegadores compatíveis	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso em vários dispositivos (computadores, smartphones, tablets)	✓	✓	✓	✓	✓
Acesso off-line	✓	✓	✓	✓	✓
Microsoft Outlook	*✓	*✓	*✓	*✓	*✓
Cientes de e-mail IMAP e POP	*✓	*✓	*✓	*✓	*✓

* Este recurso exige a verificação do seu domínio.

1.4 - Produtos de migração

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Migrar e-mails, agendas, contatos, arquivos	✓	✓	✓		
Migrar do Exchange	✓	✓	✓		
Migrar do Outlook	✓	✓	✓		
Migrar de servidores IMAP	✓	✓	✓		

Migrar do HCL Notes	✓	✓			
Migrar do Gmail ou de outro webmail	✓	✓	✓		
Pedir para os usuários migrarem os próprios dados	✓	✓	✓		
Migrar dados com o Google Workspace Migrate	✓	✓	✓		

1.5 - Relatórios e monitoramento

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Relatórios de destaques que resumem as métricas e tendências	✓	✓	✓		
Relatórios de uso de apps (em toda a organização)	✓	✓	✓		
Relatórios de atividade específicos para usuários e administradores	✓	✓	✓		
Relatório de pegada de carbono	✓	✓			
Ferramenta de auditoria e investigação Relatório de eventos de registro	✓	✓	✓		
Relatório de insights sobre proteção de dados da DLP do Drive	✓	✓			
Relatórios de participação do Google Meet	✓	✓			
Exportações de eventos de registro para o Google Security Operations	✓	✓			
Exportar relatórios para o BigQuery	✓	✓			
Relatórios do VirusTotal		✓			
Relatórios do Work Insights para usuários		✓			

1.6 - Segurança e gerenciamento de dados

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Verificação em duas etapas	✓	✓	✓	✓	✓
Chaves de segurança para a verificação em duas etapas	✓	✓	✓	✓	✓
Definir a duração da sessão para os serviços do Google Cloud	✓	✓	✓	✓	✓
Colaboração com domínios externos confiáveis	✓	✓	✓	✓	✓
Exportações de dados básicas	✓	✓	✓	✓	✓
Conexões SSL aplicadas	✓	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e controle de nível de segurança da senha	✓	✓	✓	✓	✓
Proteções de segurança da IA do Gemini	✓	✓		✓	✓
Relatório de insights sobre proteção de dados do Drive	✓	✓		✓	✓
Definir a duração da sessão para Serviços do Google	✓	✓		✓	
Prevenção contra perda de dados (DLP)	✓	✓		✓	
Controlar o acesso com base no contexto do usuário e do dispositivo (acesso baseado no contexto)	✓	✓		✓	
Gerenciamento de segurança do Cloud Identity Premium (não é necessária uma licença separada)	✓	✓		✓	
Exportações de dados avançadas		✓			
Criptografia do lado do cliente		✓			
Assured Controls para gerenciar os requisitos de compliance e segurança (complemento)		✓			

1.7 - Painéis de segurança e ferramentas de investigação

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Central de alertas: notificações de possíveis problemas de segurança	✓	✓	✓	✓	✓
Ferramenta de auditoria e investigação Relatório de eventos de registro	✓	✓	✓	✓	✓
Ferramenta de investigação de segurança Relatório de eventos de registro com recursos premium Tomar medidas com base nos resultados da pesquisa Automatizar a resposta a ameaças de segurança com regras de atividade Personalizar pesquisas com consultas aninhadas Agrupar os resultados por atributo ao pesquisar Criar um gráfico personalizado com base em uma investigação Salvar, compartilhar, excluir e duplicar investigações Consulte também abaixo: Casos de uso comuns Registrar eventos	✓	✓		✓	
Relatórios do painel de segurança	✓	✓		✓	
Página de integridade da segurança	✓	✓		✓	

1.8 - Regiões de dados

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Regiões de dados fundamentais					
Definir uma única política de região de dados em repouso para todos na sua organização	✓	✓		✓	✓
Regiões de dados corporativas *					
Definir políticas de dados em região de repouso para unidades organizacionais ou grupos		✓			
Relatórios de regiões de dados básicas <i>Inclui dados em repouso, versões e resumos de políticas</i>		✓			
Definir políticas de processamento de região de dados <i>(inclusive para unidades organizacionais e grupos)</i>		✓			
Configurações avançadas das regiões de dados		✓			
Regiões de dados do Assured Controls (complemento) **					
Relatórios avançados de regiões de dados <i>(inclui tratamento de dados por região e serviço, e dados em repouso por serviço)</i>		✓			

* Os usuários que não têm uma edição compatível com as regiões de dados corporativas não são cobertos pelas políticas de região de dados, mesmo que você aplique essa política à unidade organizacional.

** É necessário comprar o complemento de regiões de dados do Assured Controls.

1.9 - Ferramenta de investigação de segurança: casos de uso comuns

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Usar a ferramenta de investigação de segurança para encerrar reuniões	✓	✓			
Investigar o compartilhamento de arquivos	✓	✓			
Transferir um arquivo do Drive de um proprietário desconhecido	✓	✓			
Investigue os usuários em várias fontes de dados	✓	✓			
Pesquisar e investigar eventos de registro do usuário	✓	✓			
Investigar e tomar providências em relação a cookies de sessão suspeitos	✓	✓			
Investigar as mensagens do Chat para moderar conteúdo e proteger seus dados	✓*	✓			
Investigar relatórios de e-mails maliciosos		✓			
Usar a ferramenta de investigação para ver o conteúdo confidencial		✓			

* Os usuários não podem denunciar mensagens de chat inadequadas para investigações.

1.10 - Registrar eventos de atividades dos usuários e administradores

	Enterpris e Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontlin e Starter
Eventos de registro de ações de dados do administrador	√†	√†	✓		
Eventos de registro do administrador	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Agenda	√†	√†	✓		
Eventos de registro de chat	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Chrome	√†	√†	✓		
Eventos de registro da Sincronização do Chrome	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Cloud Search	√†	√†	✓		
Eventos de registro de contatos	√†	√†	✓		
Eventos de registro do acesso baseado no contexto	√†	√†	✓		
Eventos de registro do dispositivo	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Directory Sync	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Drive	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Graduation	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Groups Enterprise	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Grupos do Google	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Jamboard	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Keep	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Looker Studio	√†	√†	✓		

Documento assinado eletronicamente por: MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 25/06/2025, às 15:20 (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 EAB8-7D5D-FB91-9F33.

Eventos de registro do Looker Studio	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Meet	√†	√†	✓		
Gravações do Meet nos eventos de registro do Drive	√†	√†	✓		
Eventos de registro do OAuth	√†	√†	✓		
Eventos de registro do perfil	√†	√†	✓		
Eventos de registro da regra	√†	√†	✓		
Eventos de registro SAML	√†	√†	✓		
Eventos de registro do LDAP seguro	√†	√†			
Eventos de registro de retirada de dados	√†	√†	✓		
Eventos de registro de tarefas	√†	√†	✓		
Eventos de registro do usuário	√†	√†	✓		
Os eventos de registro do Vault	√†	√†	✓		
Eventos de registro do Voice	√†	√†	✓		
Eventos de dispositivos	√†	√†	✓		
Eventos de usuários	√†	√†	✓		
Eventos de registro de transparência no acesso		√†			
Eventos de navegadores Chrome		√†			
Eventos de registro do Gmail		√†			
Mensagens do Gmail		√†			

† Todas as pesquisas são realizadas com a ferramenta de investigação de segurança, que oferece recursos de relatórios premium.

1.11 - Relatórios do painel de segurança

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Relatório de incidentes da DLP	✓	✓			
Relatório de incidentes com as principais políticas	✓	✓			
Relatório "Tentativas de login do usuário"	✓	✓			
Relatório "Tentativas malsucedidas de digitação da senha do dispositivo"	✓	✓			
Relatório "Eventos de dispositivo comprometido"	✓	✓			
Relatório "Atividades de dispositivo suspeito"	✓	✓			
Relatório de anexos suspeitos	✓	✓			
Relatório "Atividade de concessão de acesso OAuth"	✓	✓			
Relatório "Concessão de acesso OAuth a novos apps"	✓	✓			
Relatório de exposição de arquivos	✓	✓			
Relatório "Autenticação"	✓	✓			
Relatório "Configurações personalizadas"	✓	✓			
Relatório "Criptografia"	✓	✓			
Relatório "Entrega de mensagem"	✓	✓			
Relatório do filtro de spam	✓	✓			
Relatório de usuário	✓	✓			
Relatório de spoofing	✓	✓			
Relatório "Transferência de conteúdo sensível no Chrome"	✓**	✓**			
Relatório "Usuários com mais	✓**	✓**			

transferência de conteúdo no Chrome"					
Relatório "Domínios com mais transferência de conteúdo sensível no Chrome"	√**	√**			
Tipos de domínio com mais transferência de conteúdo sensível no Chrome report	√**	√**			
Relatório "Resumo da proteção de dados do Chrome"	√†	√†			
Relatório "Resumo da proteção de dados do Chrome"	√†	√†			
Relatório "Usuários de alto risco do Chrome"	√†	√†			
Relatório "Domínios de alto risco do Chrome"	√†	√†			

** Requer o Chrome Enterprise Core

† Requer o Chrome Enterprise Premium

1.12 - Relatórios da página de integridade da segurança

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Configurações de gerenciamento de dispositivos que podem ser monitoradas <ul style="list-style-type: none"> • Bloqueio dos dispositivos móveis comprometidos • Gerenciamento dos dispositivos móveis • Requisitos de senha dos dispositivos móveis • Criptografia do dispositivo • Relatório de inatividade de dispositivos móveis • Limpeza automática da conta • Verificação de apps • Instalação de apps para dispositivos móveis de origem desconhecida • Armazenamento em mídia externa 	√	√			
Configurações de segurança que podem ser monitoradas		√			

<ul style="list-style-type: none"> • Verificação em duas etapas para usuários • Verificação em duas etapas para administradores • Aplicação de chaves de segurança para administradores • Aplicação da chave de segurança para usuários 					
<p>Configurações do Gmail que podem ser monitoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento automático de e-mails • Armazenamento de e-mails abrangente • Ignorar filtros de spam para remetentes internos • Acesso POP e IMAP para usuários • DKIM, registros SPF e DMARC • Remetentes aprovados sem autenticação • Remetentes de domínios aprovados • IPs de e-mails permitidos • Adicionar a configuração de cabeçalhos de spam a todas as regras de roteamento padrão • Configuração de registros MX • Configuração do MTA-STS • Segurança dos anexos • Segurança: imagens e links externos • Segurança: spoofing e autenticação 		✓			

<p>Configurações do Drive que podem ser monitoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurações de compartilhamento do Drive • "Aviso de compartilhamento de dados fora do domínio" • "Verificador de acesso" • "Complementos do Drive" • "Acesso aos documentos off-line" • Acesso de computador desktop ao Drive • Publicação de arquivos na Web • Requisito de login do Google para colaboradores externos 		✓			
<p>Configurações do Hangouts que podem ser monitoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviso de Hangouts fora do domínio 		✓			
<p>Configurações de grupos que podem ser monitoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criação de grupos e associação a grupos 		✓			
<p>Configurações de apps do Marketplace que podem ser monitoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de apps do Google Workspace Marketplace 		✓			
<p>Configurações da agenda que podem ser monitoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de compartilhamento do Agenda 		✓			
<p>Configurações de sites que podem ser monitoradas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acesso off-line ao Agenda 		✓			

1.13 - Integração com apps de terceiros

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Logon único (SSO) com o Google como IdP	✓	✓	✓	✓	✓
Logon único (SSO) com um IdP de terceiros	✓	✓	✓	✓	✓
Catálogo com mais de 200 apps SAML pré-configurados	✓	✓	✓	✓	✓
Provisionamento automático de apps SAML (número máximo)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	3
LDAP seguro: conecte apps e serviços baseados no LDAP	✓	✓			

1.14 - Gerenciamento de endpoints

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Aplicação básica da senha (dispositivo móvel)	✓	✓	✓	✓	✓
Provedor de credenciais do Google para Windows (independente)	✓	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento de rede (Chrome OS, hardware de sala de reunião)	✓	✓	✓ exceto dispositivos móveis	✓	✓
Gerenciamento avançado de endpoints*					
Aplicação de senha forte	✓	✓		✓	✓
Gerenciamento de rede (dispositivos móveis)	✓	✓		✓	✓
Políticas de segurança para dispositivos móveis	✓	✓		✓	✓
Perfis de trabalho do Android	✓	✓		✓	✓
Gerenciamento corporativo de endpoints*					
Proteção de dados do iOS	✓	✓		✓	

Certificados de dispositivos móveis	✓	✓		✓	
Acesso baseado no contexto	✓	✓		✓	

1.15 - Gerenciamento de dispositivos

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Gerenciamento fundamental de endpoints					
Gerenciamento básico de dispositivos móveis	✓	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento fundamental para computadores	✓	✓	✓	✓	✓
Verificação de endpoints	✓	✓	✓	✓	✓
Inventário de dispositivos da empresa (endpoints)	✓	✓	✓	✓	✓
Sair da conta remota	✓	✓	✓	✓	✓
Exclusão permanente remota da conta (dispositivo móvel)	✓	✓	✓	✓	✓
Bloqueio de dispositivos	✓	✓	✓	✓	✓
Drive para computador	✓	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento avançado de endpoints*					
Gerenciamento avançado de dispositivos móveis	✓	✓		✓	✓
Registro sem toque para dispositivos Android	✓	✓		✓	✓
Aprovação de dispositivos pelo administrador	✓	✓		✓	✓
Limpeza remota no dispositivo	✓	✓		✓	✓
Gerenciamento de dispositivos Windows	✓	✓		✓	✓
Gerenciamento corporativo de endpoints*					
Inventário de dispositivos da empresa (Android)	✓	✓		✓	

Inventário de dispositivos da empresa (iOS)	✓	✓		✓	
Regras de gerenciamento de dispositivos móveis	✓	✓		✓	
Integrações com parceiros da BeyondCorp Alliance	✓	✓		✓	

* O conjunto de recursos requer a ativação do gerenciamento avançado de dispositivos móveis

1.16 - Gerenciamento de apps para dispositivos móveis

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

1.17 - Detalhes do dispositivo

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Gerenciamento fundamental de endpoints					
Detalhes básicos do dispositivo (dispositivo móvel)	✓	✓	✓	✓	✓
Detalhes básicos de endpoints (computadores e dispositivos de casa inteligente)	✓	✓	✓	✓	✓
Relatórios básicos de dispositivos (Chrome e dispositivo móvel)	✓	✓	✓	✓	✓
Gerenciamento avançado de endpoints*					
Relatórios de dispositivos avançados (dispositivos móveis)	✓	✓		✓	✓
Gerenciamento corporativo de endpoints*					
Eventos de registro do dispositivo	✓	✓		✓	

* O conjunto de recursos requer a ativação do gerenciamento avançado de dispositivos móveis

1.18 - Recursos do Gemini

	Enterprise Standard	Enterprise Plus	Enterprise Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Gmail*					
Quero ajuda para escrever	✓	✓	✓		
Painel lateral	✓	✓	✓		
Respostas inteligentes contextuais					
Google Chat					
Painel lateral	✓	✓			
Resumir conversas	✓	✓			
Google Meet					

Tome notas por mim	✓	✓			
Marca-d'água	✓	✓			
Áudio adaptativo	✓	✓			
Legendas traduzidas	✓	✓			
Documentos Google					
Painel lateral	✓	✓	✓		
Quero ajuda para escrever	✓	✓	✓		
Quero ajuda para criar imagens	✓	✓	✓		
Faça o resumo de um documento	✓	✓	✓		
Planilhas Google					
Painel lateral	✓	✓	✓		
Preenchimento inteligente avançado	✓	✓	✓		
Apresentações Google					
Painel lateral	✓	✓	✓		
Quero ajuda para criar imagens	✓	✓	✓		
Remover plano de fundo das imagens	✓	✓	✓		
Google Vids					
Acesso total aos recursos de IA	✓	✓	✓		
Google Drive					
Painel lateral	✓	✓	✓		
Análise de PDFs	✓	✓	✓		

Segurança e privacidade de nível empresarial	✓	✓	✓		
Extensões do Google Workspace*	✓	✓	✓		
Gemini Advanced	✓	✓	✓		
Gems	✓	✓	✓		
Edição e execução de código	✓	✓	✓		
Upload de arquivos e análise de dados avançada	✓	✓	✓		
Geração de imagens com pessoas	✓	✓	✓		
NotebookLM**					
NotebookLM Plus	✓	✓	✓		
Fazer upload de fontes, criar resumos, Visões gerais em áudio e Perguntas e respostas	✓	✓	✓		
Segurança					
Classificação por IA no Drive		✓			

* O recurso não está disponível para clientes que têm contas com e-mail verificado.

**No momento, o NotebookLM Plus é um serviço adicional do Google coberto pelos Termos de Serviço adicionais do NotebookLM Plus para Google Workspace. O uso do NotebookLM com o Business Starter é coberto pelos Termos de Serviço do Google. O NotebookLM Plus será lançado em breve como um serviço principal do Google Workspace.

1.19 - Gmail

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Endereços de e-mail e listas de e-mails					
Seu endereço de e-mail (<i>você@suaempresa.com</i>)	✓	✓	✓	✓	✓
Endereços adicionais por usuário (<i>vendas@suaempresa.com</i>)	✓	✓	✓	✓	✓
Endereços em vários domínios (<i>você@empresa2.com</i>)	✓	✓	✓	✓	✓
Listas de e-mails controladas pelo administrador	✓	✓	✓	✓	✓
Listas de e-mails controladas pelo usuário	✓	✓	✓	✓	✓
Campanhas de e-mail personalizadas com a mala direta	✓	✓	✓		
Uso e limites de e-mail					
Armazenamento de e-mail (compartilhado com documentos e fotos)	O quanto você precisar*		1 TB	5 GB	5 GB
Limite de tamanho dos anexos (envio)	25 MB				
Limite de tamanho dos anexos (entrada)	50 MB				
Destinatários por mensagem (campos "Para", "Cc" e "Cco" combinados)	2.000 (500 externos)				
Destinatários únicos por dia (Cada endereço único é contabilizado uma vez)	3.000 (2.000 externos, 500 externos para contas de avaliação)				
Compliance e segurança de e-mail					
Filtragem de lixo eletrônico e bloqueio de vírus	✓	✓	✓		
Anúncios do Gmail desativados	✓	✓	✓	✓	✓

Filtragem personalizada e políticas de conteúdo	✓	✓	✓	✓	✓
Políticas de retenção de e-mail e chat	✓	✓	✓	✓	✓
Endereços IP permitidos	✓	✓	✓	✓	✓
Listas de bloqueios gerenciadas pelo usuário	✓	✓	✓	✓	✓
Rodapés de compliance obrigatórios	✓	✓	✓	✓	✓
Opção para desativar o acesso IMAP/POP	✓	✓	✓	✓	✓
Vault para e-mail/e-discovery e arquivamento de mensagens instantâneas	✓	✓		✓	
Prevenção contra perda de dados (DLP) do Gmail	✓	✓			
Usar o reconhecimento óptico de caracteres para ler imagens	✓	✓			
Pesquisa de registros do Gmail no BigQuery	✓	✓			
Integração do Gmail a uma solução de arquivamento de terceiros	✓	✓			
Proteção avançada contra phishing e malware	✓	✓	✓	✓	✓
Verificação de anexos de e-mail avançados (sandbox de segurança)	✓	✓			
Criptografia S/MIME para e-mail		✓			
Criptografia do lado do cliente no e-mail		✓			
Opções avançadas de entrega de e-mail					
Endereços "pega-tudo"	✓	✓	✓	✓	✓
Opções de roteamento de e-mail para entrega dividida e dupla	✓	✓	✓	✓	✓
Gateway de entrada	✓	✓	✓	✓	✓
Gateway de saída (para todo o	✓	✓	✓	✓	✓

domínio)					
Servidor de redirecionamento de saída (para endereços "De:" alternativos)	✓	✓	✓	✓	✓
Receber de vários endereços POP	✓	✓	✓	✓	✓

1.20 - Drive e Editores de arquivos Google

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

Branding organizacional (modelos e temas padrão)*	✓*	✓*	✓		
Recursos de IA do Gemini nos apps Drive, Documentos, Planilhas e Apresentações	✓	✓			
Extração de dados do ícone inteligente	✓	✓			
Criptografia do lado do cliente em arquivos do Drive		✓			
Sugestões de arquivos do Drive na barra de endereço do navegador Chrome		✓			

*Somente Apresentações, Formulários e Google Sites.

1.21 - Google Meet

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Duração máxima da reunião	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
Número máximo de participantes por reunião	500	1.000†	250	100	100
Participantes externos	✓	✓	✓	✓	✓
Reuniões seguras	✓	✓	✓	✓	✓
Apresentações e compartilhamento de tela	✓	✓	✓	✓	✓
App Android e iOS	✓	✓	✓	✓	✓
Ligação (números dos EUA e internacionais)*	✓	✓	✓	✓	✓
Possibilidade de gravar e salvar reuniões no Drive	✓	✓	✓		
Levantar a mão	✓	✓	✓	✓	✓
Levantar a mão de uma sala usando o hardware do Google Meet	✓	✓	✓	✓	✓
Cancelamento de ruído	✓	✓	✓		
Transmissão ao vivo no domínio e em	10.000	100.000	10.000		

domínios confiáveis (máximo de pessoas assistindo)					
Salas temáticas**	✓	✓	✓		
Enquetes	✓	✓	✓		
Perguntas e respostas	✓	✓	✓		
Monitorar a presença (pelo menos dois participantes)	✓	✓			
Adicionar o Meet ao Microsoft Outlook	✓	✓	✓	✓	✓
Adicionar coorganizadores a reuniões**	✓	✓	✓		
Controlar Apresentações Google	✓	✓	✓		
Reações	✓	✓	✓	✓	✓
Recursos de IA do Gemini no Meet	✓	✓	✓		
Transcrever e salvar reuniões no Drive	✓	✓			
Definir a qualidade da gravação para compartilhamentos de tela	✓	✓	✓		
eCDN do Meet	✓	✓		✓	✓
Gravações, transcrições e anotações automáticas de reuniões	✓	✓	✓		
Criptografia do lado do cliente para áudio e vídeo		✓			

*Com o Google Voice

**Depende do limite de 200 convidados do Google Agenda.

†Depois de 500 participantes, os próximos 500 terão acesso para assistir.

1.22 - Google Chat

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
--	----------------------	------------------	---------------------	--------------------	-------------------

Ativar ou desativar o histórico de chat	✓	✓	✓	✓	✓
Definir a opção de histórico do espaço para os usuários	✓	✓	✓		
Aceitar automaticamente convites de chat	✓	✓	✓	✓	✓
Recursos de IA do Gemini no Chat	✓	✓	✓		
Chat externo para mensagens diretas individuais e em grupo	✓	✓	✓		
Permitir ou restringir chats externos	✓	✓	✓	✓	✓
Permitir ou restringir apps do Chat	✓	✓	✓		
Ativar ou desativar espaços externos	✓	✓	✓		
Usar espaços detectáveis	✓	✓	✓	✓	✓
Prevenção contra perda de dados (DLP) do Chat	✓	✓		✓	
Excluir automaticamente as mensagens do Chat da sua organização	✓	✓			
Interoperabilidade do Chat para interação entre usuários do Chat e de outros serviços (complemento)	✓	✓	✓	✓	✓
Controlar o compartilhamento de arquivos no Chat	✓	✓			
Integrar o Chat a uma solução de arquivamento de terceiros	✓	✓			
Moderar o conteúdo do Chat		✓			

1.23 - Grupos / Grupos para empresas

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Grupos de listas de e-mails	✓	✓	✓	✓	✓
Grupos para compartilhamento de conteúdo, convites da agenda	✓	✓	✓	✓	✓

Caixas de entrada colaborativas e moderação de mensagens	✓	✓	✓	✓	✓
Grupos gerenciados pelos usuários	✓	✓	✓	✓	✓
Grupos de configuração para uso dos administradores	✓	✓	✓	✓	✓
Grupos de público-alvo (opções de compartilhamento predefinidas)	✓	✓	✓		
Inspecionar a associação ao grupo	✓	✓	✓	✓	✓
Restringir a associação ao grupo	✓	✓			
Grupos dinâmicos (gerenciar a associação automaticamente)	✓	✓			
Ver participantes de grupos aninhados (participantes indiretos)	✓	✓	✓	✓	✓

1.24 - Google Agenda

	Enterpris e Standard	Enterpris e Plus	Enterpris e Starter	Frontline Standard	Frontline Starter
Agendas da equipe	✓	✓	✓	✓	✓
Adicionar videoconferências a eventos	✓	✓	✓	✓	✓
Adicionar eventos a agendas automaticamente	✓	✓	✓	✓	✓
Reserva de recursos (salas, edifícios, equipamentos)	✓	✓	✓	✓	✓
Sincronizar agendas com o Microsoft Exchange	✓	✓	✓	✓	✓
Definir uma duração padrão para eventos	✓	✓			
Configurar agendamentos de horários	✓	✓	✓		
Liberar automaticamente salas de reunião não utilizadas	✓	✓			
Permitir que os usuários compartilhem o local de trabalho	✓	✓			

Permitir que os usuários vejam análises sobre a alocação de tempo	✓	✓			
Criptografia do lado do cliente em descrições de eventos		✓			

2 - Funcionalidades do software Google Vault (Item 6)

	Retenção de dados
Mensagens do Gmail	✓
Arquivos do Google Drive	✓
Eventos do Google Agenda	✓
Mensagens do Google Chat (quando o histórico de conversas está ativado)	✓
Gravações do Google Meet e registros associados de chat, perguntas e respostas ou enquetes;	✓
Mensagens do Grupos do Google	✓
Mensagens de texto, correios de voz e transcrições e registros de chamadas do Google Voice para Google Workspace	✓
Google Sites	✓

3 - Funcionalidades do software Google Workspace For Education (itens 7 a 9).

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

Disponibilidade do serviço			
	Education Standard	Education Plus	
Gmail e Agenda	✓	✓	
Grupos para empresas	✓	✓	
Google Chat e salas de chat	✓	✓	
Armazenamento e colaboração: Drive, Editores de arquivos Google	✓	✓	
Sites	✓	✓	
Tarefas	✓	✓	
Anotações no Keep	✓	✓	
Videoconferência com o Meet	✓	✓	
Gerenciamento de diretórios	✓	✓	
Google Vault para e-discovery e governança da informação	✓	✓	
Serviços adicionais do Google	✓	✓	
Colab para desenvolver modelos de ciência de dados e de aprendizado de máquina de maneira colaborativa (como um serviço adicional do Google, sem licenças de usuário necessárias)	✓	✓	
Colab Pro e Colab Pro+ (complemento)	✓	✓	
App Gemini com proteção de dados de nível	✓	✓	

empresarial*			
Gemini para Google Workspace*	✓	✓	
AppSheet Core	✓	✓	
Google Cloud Search para pesquisa interna e assistência (em Serviços do Google e de terceiros)		✓**	
Integrar repositórios de terceiros no Cloud Search		✓**	
Indexar dados de terceiros usando o Cloud Search		✓**	
Google Vids		✓	
* Compare as ofertas do app Gemini.			
* Para serviços de terceiros, sua organização precisa ter pelo menos 500 licenças de usuário e um parceiro certificado do Google Cloud Search.			
Uso e suporte			
	Education Standard	Education Plus	
Custo	Tarifa por usuário		
Número permitido de usuários	Qualquer número		
Garantia de 99,9% de tempo de atividade	✓	✓	
Comprar mais armazenamento em pool	✓	✓	
Suporte Padrão	✓	✓	
Armazenamento de fotos, e-mails, arquivos	100 TB de armazenamento em pool		
Armazenamento em nuvem em pool adicional**		20 GB por usuário	
* Para instituições de ensino qualificadas			
** Os clientes do Education também podem comprar o Armazenamento extra do Google Workspace, que adiciona 10 TB de armazenamento em pool por assinatura.			
Opções de acesso de usuários			
	Education Standard	Education Plus	
Navegadores compatíveis	✓	✓	
Acesso em vários dispositivos (computadores, smartphones, tablets)	✓	✓	

Acesso off-line	✓	✓	
Microsoft Outlook	✓	✓	
Clientes de e-mail IMAP e POP	✓	✓	
Relatórios e monitoramento			
	Education Standard	Education Plus	
Relatórios de destaques que resumem as métricas e tendências	✓	✓	
Relatórios de uso de apps (em toda a organização)	✓	✓	
Relatórios de atividade específicos para usuários e administradores	✓	✓	
Relatório de pegada de carbono	✓	✓	
Ferramenta de auditoria e investigação Relatório de eventos de registro (Consulte os eventos de registro abaixo)	✓	✓	
Exportar relatórios para o BigQuery	✓	✓	
Relatórios do VirusTotal	✓	✓	
Relatórios de participação do Google Meet		✓	
Relatório de insights sobre proteção de dados da DLP do Drive			
Exportações de eventos de registro para o Google Security Operations			
Relatórios do Work Insights para usuários			
Segurança e gerenciamento de dados			
Políticas de segurança e proteção de dados			
	Education Standard	Education Plus	
Verificação em duas etapas	✓	✓	
Chaves de segurança para a verificação em duas etapas	✓	✓	
Definir a duração da sessão para os serviços do Google Cloud	✓	✓	
Colaboração com domínios externos confiáveis	✓	✓	
Exportações de dados básicas	✓	✓	
Conexões SSL aplicadas	✓	✓	
Monitoramento e controle de nível de segurança da senha	✓	✓	

Definir a duração da sessão para Serviços do Google	✓	✓	
Prevenção contra perda de dados (DLP)	✓	✓	
Proteções de segurança da IA generativa	✓*	✓*	
Aprovação de outra parte para ações sensíveis	✓	✓	
Exportações de dados avançadas	✓	✓	
Controlar o acesso com base no contexto do usuário e do dispositivo	✓	✓	
Gerenciamento de segurança do Cloud Identity Premium (não é necessária uma licença separada)	✓	✓	
Criptografia do lado do cliente	✓	✓	
* É necessário ter um complemento do Gemini para Google Workspace.			
Painéis de segurança e ferramentas de investigação			
	Education Standard	Education Plus	
Central de alertas: notificações de possíveis problemas de segurança	✓	✓	
Ferramenta de auditoria e investigação Relatório de eventos de registro (Consulte os eventos de registro abaixo)	✓	✓	
Ferramenta de investigação de segurança Relatório de eventos de registro com recursos premium Tomar medidas com base nos resultados da pesquisa Automatizar a resposta a ameaças de segurança com regras de atividade Personalizar pesquisas com consultas aninhadas Agrupar os resultados por atributo ao pesquisar Criar um gráfico personalizado com base em uma investigação Salvar, compartilhar, excluir e duplicar investigações Consulte também abaixo: Casos de uso comuns Registrar eventos	✓	✓	
Relatórios do painel de segurança	✓	✓	

Confira os relatórios do painel abaixo			
Página de integridade da segurança (consulte as análises de configurações abaixo)	✓	✓	
Regiões de dados			
	Education Standard	Education Plus	
Regiões de dados para educação *			
Definir uma única política de região de dados em repouso para todos na sua organização	✓	✓	
Definir políticas de dados em região de repouso para unidades organizacionais ou grupos	✓	✓	
Relatórios de regiões de dados básicas (Inclui dados em repouso, versões e resumos de políticas)	✓	✓	
* Os usuários que não têm uma edição compatível com as regiões de dados do Education não são cobertos pelas políticas de região de dados, mesmo que você aplique essa política à unidade organizacional.			
Ferramenta de investigação de segurança: casos de uso comuns			
	Education Standard	Teaching and Learning Upgrade	Education Plus
Usar a ferramenta de investigação de segurança para encerrar reuniões	✓		✓
Investigar o compartilhamento de arquivos	✓		✓
Transferir um arquivo do Drive de um proprietário desconhecido	✓		✓
Investigue os usuários em várias fontes de dados	✓		✓
Pesquisar e investigar eventos de registro do usuário	✓		✓
Investigar e tomar providências em relação a cookies de sessão suspeitos	✓		✓
Investigar as mensagens do Chat para moderar conteúdo e proteger seus dados	✓		✓
Investigar relatórios de e-mails maliciosos			✓
Usar a ferramenta de investigação para ver o			✓

conteúdo confidencial			
Registrar eventos de atividades dos usuários e administradores			
	Education Standard	Teaching and Learning Upgrade	Education Plus
Eventos de registro de ações de dados do administrador	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do administrador	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Agenda	✓†	✓	✓†
Eventos de registro de chat	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Chrome	✓†	✓	✓†
Eventos de registro da Sincronização do Chrome	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Sala de Aula	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Cloud Search	✓†	✓	✓†
Eventos de registro de contatos	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do acesso baseado no contexto	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do dispositivo	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Directory Sync	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Drive	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Graduation	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Groups Enterprise	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Grupos	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Keep	✓†	✓	✓†
Eventos de registro LDAP	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Looker Studio	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Meet	✓†	✓	✓†
Gravações do Meet nos eventos de registro do Drive	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do OAuth	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do perfil	✓†	✓	✓†
Eventos de registro da regra	✓†	✓	✓†
Eventos de registro SAML	✓†	✓	✓†
Eventos de registro de retirada de dados	✓†	✓	✓†
Eventos de registro de tarefas	✓†	✓	✓†

Eventos de registro do usuário	✓†	✓	✓†
Os eventos de registro do Vault	✓†	✓	✓†
Eventos de registro do Voice	✓†	✓	✓†
Eventos de registro de transparência no acesso	✓†		✓†
Eventos de registro de Atividades	✓†		✓†
Eventos de navegadores Chrome			✓†
Eventos de dispositivos			✓†
Eventos de registro do Gmail			✓†
Mensagens do Gmail			✓†
Eventos de usuários			✓†
† Realizado com a ferramenta de investigação de segurança, que oferece recursos de relatórios premium.			
Relatórios do painel de segurança			
	Education Standard	Education Plus	
Relatório de incidentes da DLP	✓	✓	
Relatório de incidentes com as principais políticas	✓	✓	
Relatório "Tentativas de login do usuário"	✓	✓	
Relatório "Tentativas malsucedidas de digitação da senha do dispositivo"	✓	✓	
Relatório "Eventos de dispositivo comprometido"	✓	✓	
Relatório "Atividades de dispositivo suspeito"	✓	✓	
Relatório "Atividade de concessão de acesso OAuth"	✓	✓	
Relatório "Concessão de acesso OAuth a novos apps"	✓	✓	
Relatório "Transferência de conteúdo sensível no Chrome"	✓†	✓†	
Relatório "Usuários com mais transferência de conteúdo no Chrome"	✓†	✓†	
Relatório "Domínios com mais transferência de conteúdo sensível no Chrome"	✓†	✓†	
Tipos de domínio com mais transferência de conteúdo sensível no Chrome report	✓†	✓†	
Relatório "Resumo da proteção de dados do Chrome"	✓†	✓†	

Relatório "Resumo da proteção de dados do Chrome"	✓†	✓†	
Relatório "Usuários de alto risco do Chrome"	✓†	✓†	
Relatório "Domínios de alto risco do Chrome"	✓†	✓†	
Relatório de anexos suspeitos	✓	✓	
Relatório de exposição de arquivos	✓	✓	
Relatório "Autenticação"	✓	✓	
Relatório "Configurações personalizadas"	✓	✓	
Relatório "Criptografia"	✓	✓	
Relatório "Entrega de mensagem"	✓	✓	
Relatório do filtro de spam	✓	✓	
Relatório de usuário	✓	✓	
Relatório de spoofing	✓	✓	
† Requer o Chrome Enterprise Premium			
Relatórios da página de integridade da segurança			
	Education Standard	Education Plus	
Configurações de gerenciamento de dispositivos que podem ser monitoradas	✓	✓	
Bloqueio dos dispositivos móveis comprometidos			
Gerenciamento de dispositivos móveis			
Requisitos de senha dos dispositivos móveis			
Criptografia do dispositivo			
Relatório de inatividade de dispositivos móveis			
Limpeza automática da conta			
Verificação de aplicativos			
Instalação de apps para dispositivos móveis de origem desconhecida			
Armazenamento em mídia externa			
Configurações de segurança que podem ser monitoradas	✓	✓	
Verificação em duas etapas para usuários			
Verificação em duas etapas para administradores			
Aplicação de chaves de segurança para administradores			
Aplicação da chave de segurança para usuários			

<p>Configurações do Gmail que podem ser monitoradas</p> <p>Encaminhamento automático de e-mails</p> <p>Armazenamento de e-mails abrangente</p> <p>Ignorar filtros de spam para remetentes internos</p> <p>Acesso POP e IMAP para usuários DKIM, registros SPF e DMARC</p> <p>Remetentes aprovados sem autenticação</p> <p>Remetentes de domínios aprovados</p> <p>IPs de e-mails permitidos</p> <p>Adicionar a configuração de cabeçalhos de spam a todas as regras de roteamento padrão</p> <p>Configuração de registros MX</p> <p>Configuração do MTA-STS</p> <p>Segurança dos anexos</p> <p>Segurança: imagens e links externos</p> <p>Segurança: spoofing e autenticação</p>	✓	✓	
<p>Configurações do Drive que podem ser monitoradas</p> <p>Configurações de compartilhamento do Drive</p> <p>"Aviso de compartilhamento de dados fora do domínio"</p> <p>Verificador de acesso</p> <p>"Complementos do Drive"</p> <p>"Acesso aos documentos off-line"</p> <p>Acesso de computador desktop ao Drive</p> <p>Publicação de arquivos na Web</p> <p>Requisito de login do Google para colaboradores externos</p>	✓	✓	
<p>Configurações do Hangouts que podem ser monitoradas</p> <p>Aviso de Hangouts fora do domínio</p>	✓	✓	
<p>Configurações de grupos que podem ser monitoradas</p> <p>Criação de grupos e associação a grupos</p>	✓	✓	
<p>Configurações de apps do Marketplace que podem ser monitoradas</p> <p>Uso de apps do Google Workspace Marketplace</p>	✓	✓	
<p>Configurações da agenda que podem ser monitoradas</p> <p>Política de compartilhamento do Agenda</p>	✓	✓	
<p>Configurações de sites que podem ser monitoradas</p> <p>Acesso off-line ao Agenda</p>	✓	✓	
Produtos de migração			
	Education	Education Plus	

Documento assinado eletronicamente por: MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 25/06/2025, às 15:20 (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 EAB8-7D5D-FB91-9F33.

	Standard		
Migrar e-mails (menos de cem usuários)	✓	✓	
Migrar e-mails, agendas, contatos, arquivos (muitas ferramentas)	✓	✓	
Migrar do Gmail ou de outro webmail	✓	✓	
Migrar do Outlook	✓	✓	
Pedir para os usuários migrarem os próprios dados	✓	✓	
Migrar dados com o Google Workspace Migrate	✓	✓	
Gerenciamento de endpoints			
Configurações de segurança do dispositivo			
	Education Standard	Education Plus	
Gerenciamento fundamental de endpoints			
Aplicação básica da senha (dispositivo móvel)	✓	✓	
Provedor de credenciais do Google para Windows (independente)	✓	✓	
Gerenciamento de rede (Chrome OS, hardware de sala de reunião)	✓	✓	
Gerenciamento avançado de endpoints*			
Aplicação de senha forte	✓	✓	
Gerenciamento de rede (dispositivos móveis)	✓	✓	
Políticas de segurança para dispositivos móveis	✓	✓	
Perfis de trabalho do Android	✓	✓	
Gerenciamento corporativo de endpoints*			
Proteção de dados do iOS	✓	✓	
Certificados de dispositivos móveis	✓	✓	
Acesso baseado no contexto	✓	✓	
* O conjunto de recursos exige a ativação do gerenciamento avançado de dispositivos móveis			
** Adicione o Upgrade do Endpoint Education ao Education Fundamentals para ter acesso a todos os recursos de gerenciamento de endpoints			

	Education Standard	Education Plus	
Gerenciamento de dispositivos			
Gerenciamento fundamental de endpoints			
Gerenciamento básico de dispositivos móveis	✓	✓	
Gerenciamento fundamental para computadores	✓	✓	
Verificação de endpoints	✓	✓	
Inventário de dispositivos da empresa (endpoints)	✓	✓	
Sair da conta remota	✓	✓	
Exclusão permanente remota da conta (dispositivo móvel)	✓	✓	
Bloqueio de dispositivos	✓	✓	
Drive para computador	✓	✓	
Gerenciamento avançado de endpoints*			
Gerenciamento avançado de dispositivos móveis	✓	✓	
Registro sem toque para dispositivos Android	✓	✓	
Aprovação de dispositivos pelo administrador	✓	✓	
Limpeza remota no dispositivo‡	✓	✓	
Gerenciamento de dispositivos Windows	✓	✓	
Gerenciamento corporativo de endpoints*			
Inventário de dispositivos da empresa (Android)	✓	✓	
Inventário de dispositivos da empresa (iOS)	✓	✓	
Regras de gerenciamento de dispositivos móveis	✓	✓	
Integrações com parceiros da BeyondCorp Alliance	✓	✓	
* O conjunto de recursos exige a ativação gerenciamento avançado de dispositivos móveis			
** Adicionar Upgrade do Endpoint Education ao Education Fundamentals para ter acesso a todos os recursos de gerenciamento de endpoints			
‡ A limpeza remota de dispositivos Windows 10 também exige Gerenciamento de dispositivos Windows			

Gerenciamento corporativo de endpoints*			
Eventos de registro do dispositivo	✓	✓	
* O conjunto de recursos exige a ativação do gerenciamento avançado de dispositivos móveis			
** Adicione o Upgrade do Endpoint Education ao Education Fundamentals para ter acesso a todos os recursos de gerenciamento de endpoints			
Integração com apps de terceiros			
	Education Standard	Education Plus	
Logon único (SSO) com o Google como IdP	✓	✓	
Logon único (SSO) com um IdP de terceiros	✓	✓	
Catálogo com mais de 200 apps SAML pré-configurados	✓	✓	
LDAP seguro: conecte apps e serviços baseados no LDAP	✓	✓	
Provisionamento automático de apps SAML (número máximo)	Ilimitado		
Gmail			
Endereços de e-mail e listas de e-mails			
	Education Standard	Education Plus	
Seu endereço de e-mail (você@suaempresa.com)	✓	✓	
Endereços adicionais por usuário (vendas@suaempresa.com)	✓	✓	
Endereços em vários domínios (você@empresa2.com)	✓	✓	
Listas de e-mails controladas pelo administrador	✓	✓	
Listas de e-mails controladas pelo usuário	✓	✓	
Campanhas de e-mail personalizadas com a mala direta	✓	✓	
Uso e limites de e-mail			

		Education Standard	Education Plus
Armazenamento de e-mail (compartilhado com documentos e fotos)	100 TB de armazenamento em nuvem em pool		
Limite de tamanho dos anexos (envio)	25 MB		
Limite de tamanho dos anexos (entrada)	50 MB		
Destinatários por mensagem (campos "Para", "Cc" e "Cco" combinados)	2.000 (500 externos)		
Destinatários únicos por dia (Cada endereço único é contabilizado uma vez)	3.000 (2.000 externos, 500 externos para contas de avaliação)		
Compliance e segurança de e-mail			
	Education Standard	Education Plus	
Filtragem de lixo eletrônico e bloqueio de vírus	✓	✓	
Anúncios do Gmail desativados	✓	✓	
Filtragem personalizada e políticas de conteúdo	✓	✓	
Políticas de retenção de e-mail e chat	✓	✓	
Endereços IP permitidos	✓	✓	
Listas de bloqueios gerenciadas pelo usuário	✓	✓	
Rodapés de compliance obrigatórios	✓	✓	
Opção para desativar o acesso IMAP/POP	✓	✓	
Vault para e-mail/e-discovery e arquivamento de mensagens instantâneas	✓	✓	
Prevenção contra perda de dados (DLP) do Gmail	✓	✓	
Criptografia S/MIME para e-mail	✓	✓	
Proteção avançada contra phishing e malware	✓	✓	
Pesquisa de registros do Gmail no BigQuery	✓	✓	
Detecção de malware em anexos de e-mail (sandbox de segurança)	✓	✓	
Criptografia do lado do cliente no e-mail	✓	✓	
Usar o reconhecimento óptico de caracteres para ler imagens	✓	✓	

Documento assinado eletronicamente por: MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 25/06/2025, às 15:20 (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 EAB8-7D5D-FB91-9F33.

Opções avançadas de entrega de e-mail			
	Education Standard	Education Plus	
Endereços "pega-tudo"	✓	✓	
Opções de roteamento de e-mail para entrega dividida e dupla	✓	✓	
Gateway de entrada	✓	✓	
Gateway de saída (para toda a organização)	✓	✓	
Servidor de redirecionamento de saída (para endereços "De:" alternativos)	✓	✓	
Receber de vários endereços POP	✓	✓	
Drive e Editores de arquivos Google			
	Education Standard	Education Plus	
Drive para computador	✓	✓	
Ativar ou desativar a criação de Editores de arquivos Google	✓	✓	
Páginas conectadas	✓	✓	
Registros e relatórios avançados do Drive (eventos de registro do Drive)	✓	✓	
Drives compartilhados	✓	✓	
Prevenção contra perda de dados do Drive (DLP)	✓	✓	
Extração de dados do ícone inteligente	✓	✓	
Branding organizacional (modelos personalizados)	✓	✓	
IA generativa nos apps Documentos, Planilhas e Apresentações*	✓	✓	
Revisar documentos *	✓	✓	
Delegar o acesso ao recurso "Páginas conectadas"	✓	✓	
Grupos de público-alvo (opções de compartilhamento predefinidas)	✓	✓	
Gerenciar metadados do Drive (rótulos e campos personalizados)	✓	✓	
Regras de confiabilidade das permissões de compartilhamento do Drive	✓	✓	
Criptografia do lado do cliente em arquivos do Drive	✓	✓	
eSignature		✓	
Exportação de inventário do Drive	✓	✓	

Gerenciar aprovações de arquivos		✓	
Branding organizacional (modelos e temas padrão)**		✓	
**Somente Apresentações, Formulários e Sites do Google			
Grupos/Grupos para empresas			
	Education Standard	Education Plus	
Grupos de listas de e-mails	✓	✓	
Grupos para compartilhamento de conteúdo, convites da agenda	✓	✓	
Caixas de entrada colaborativas e moderação de mensagens	✓	✓	
Grupos gerenciados pelos usuários	✓	✓	
Grupos de configuração para uso dos administradores	✓	✓	
Grupos de público-alvo (opções de compartilhamento predefinidas)	✓	✓	
Inspecionar a associação ao grupo	✓	✓	
Restringir a associação ao grupo	✓	✓	
Grupos dinâmicos (gerenciar a associação automaticamente)	✓	✓	
Ver participantes de grupos aninhados (participantes indiretos)	✓	✓	
Google Meet			
	Education Standard	Education Plus	
Duração máxima da reunião	24 horas	24 horas	
Número máximo de participantes por reunião	100	1.2001	
Participantes externos	✓	✓	
Reuniões seguras	✓	✓	
Apresentações e compartilhamento de tela	✓	✓	
App Android e iOS	✓	✓	
Levantar a mão	✓	✓	
Levantar a mão de uma sala usando o hardware do Google Meet	✓	✓	
Controles de moderação	✓	✓	
Adicionar o Meet ao Microsoft Outlook	✓	✓	

Planos de fundo personalizados	✓	✓	
legendas (iniciadas pelo visualizador)	✓	✓	
Adicionar coorganizadores a reuniões†	✓	✓	
Reações	✓	✓	
IA generativa no Meet **	✓	✓	
eCDN do Meet	✓	✓	
Ligação (números dos EUA e internacionais)*	Somente nos EUA	✓	
Controlar Apresentações Google	✓	✓	
Possibilidade de gravar e salvar reuniões no Drive		✓	
Transmissão ao vivo no domínio (máximo de pessoas assistindo)		100.000	
Cancelamento de ruído		✓	
Salas temáticas†		✓	
Enquetes		✓	
Perguntas e respostas		✓	
Monitorar a presença (pelo menos dois participantes)		✓	
Definir a qualidade da gravação para compartilhamentos de tela		✓	
Tradução de legendas em tempo real		✓	
Gravações, transcrições e anotações automáticas de reuniões		✓	
Criptografia do lado do cliente para áudio e vídeo	✓	✓	
* Com o Google Voice			
** Exige um complemento do Gemini para Google Workspace.			
† Depende do limite de 200 convidados do Google Agenda.			
1Depois de 500 participantes, os próximos 500 terão acesso para assistir.			
Google Chat			
	Education Standard	Education Plus	
Ativar ou desativar o histórico de chat	✓	✓	
Definir a opção de histórico do espaço para os usuários	✓	✓	
Aceitar automaticamente convites de chat	✓	✓	

Chat externo para mensagens diretas individuais e em grupo	✓	✓	
Permitir ou restringir chats externos	✓	✓	
Permitir ou restringir apps do Chat	✓	✓	
Ativar ou desativar espaços externos	✓	✓	
Integrar o Chat a uma solução de arquivamento de terceiros	✓	✓	
Usar espaços detectáveis	✓	✓	
Prevenção contra perda de dados (DLP) do Chat	✓	✓	
Excluir automaticamente as mensagens do Chat da sua organização	✓	✓	
Controlar o compartilhamento de arquivos no Chat	✓	✓	
Moderar o conteúdo do Chat	✓	✓	
Google Agenda			
	Education Standard	Education Plus	
Agendas da equipe	✓	✓	
Reserva de recursos (salas, edifícios, equipamentos)	✓	✓	
Adicionar videoconferências a eventos	✓	✓	
Adicionar eventos a agendas automaticamente	✓	✓	
Sincronizar agendas com o Microsoft Exchange	✓	✓	
Definir uma duração padrão para eventos	✓	✓	
Configurar agendamentos de horários	✓	✓	
Liberar automaticamente salas de reunião não utilizadas	✓	✓	
Permitir que os usuários compartilhem o local de trabalho	✓	✓	
Permitir que os usuários vejam análises sobre a alocação de tempo	✓	✓	
Criptografia do lado do cliente em descrições de eventos	✓	✓	
Google Sala de Aula e Atividades			
★ Indica quando o Teaching and Learning Upgrade adiciona recursos às edições Education Fundamentals ou Standard			

	Education Standard	Teaching and Learning Upgrade	Education Plus
Relatórios de originalidade para as atividades dos estudantes	5 atividades por curso	Ilimitado ★	
Complementos do Google Sala de Aula		✓	✓
Comparação de trabalhos nos relatórios de originalidade		✓ ★	✓
Séries de exercícios		✓ ★	✓
Atribuir o acesso a dados de análises para usuários			✓
Designar usuários com acesso temporário à turma			✓
Importação de listas de estudantes para o SIA			Somente nos EUA

4 - Funcionalidades do software Gemini for Education (itens 10 e 11)

4.1 Gemini no Meet

	Gemini Education*	Gemini Education Premium
Criar planos de fundo personalizados	✓	✓
Imagem de estúdio para melhorar a qualidade do vídeo	✓	✓
Iluminação de estúdio para simular uma iluminação profissional	✓	✓
Acústica para melhorar o áudio	✓	✓
Tradução de legendas em tempo real para mais de 65 idiomas		✓
Tome notas por mim**		✓
Áudio adaptativo	✓	✓

* Sujeito aos limites de uso mensais

** Exige a ativação dos recursos Alfa do Gemini

4.2 - Gemini no Gmail

	Gemini Education*	Gemini Education Premium
Quero ajuda para escrever e-mails**	✓	✓
Painel lateral	✓	✓
Extensão do Salesforce no Gemini	✓	✓

* Sujeito aos limites de uso mensais (1.000 vezes por mês)

** Disponível em inglês, espanhol e português

4.3 - Gemini nos Editores de arquivos Google

	Gemini Education*	Gemini Education Premium
Quero ajuda para escrever (Documentos)**	✓	✓
Revisão (Documentos)	✓	✓
Quero ajuda para organizar (Planilhas)	✓	✓
Preenchimento inteligente avançado (Planilhas)	✓	✓
Quero ajuda com imagens (criação de imagens nas Apresentações)	✓	✓
Remover o plano de fundo da imagem (Apresentações)	✓	✓
Painel lateral (Documentos, Planilhas, Apresentações e Drive)	✓	✓
Quero ajuda com imagens (criação de imagens nos Documentos Google)	✓	✓

* Sujeito aos limites de uso mensais (1.000 vezes por mês)

** Disponível em inglês, espanhol e português

4.4 - Gemini no Chat

	Gemini Education*	Gemini Education Premium
--	-------------------	--------------------------

Resumos do Gemini no Google Chat	✓	✓
Painel lateral	✓	✓

* Sujeito aos limites de uso mensais (1.000 vezes por mês)

4.5 - Outros recursos do Gemini

	Gemini Education	Gemini Education Premium
Google Vids	✓	✓
NotebookLM Plus	✓	✓

* Um admin precisa ativar os recursos do Gemini Alpha

5 - Funcionalidades do software Archive User (itens 12 e 13)

5.1 - Archive User - Enterprise Standard: Arquiva a conta de usuário para reter os dados com segurança e impedir que ele acesse os serviços do Google Workspace. O arquivamento de uma conta de usuário altera o estado dela para arquivado e atribui a ela uma licença de usuário arquivado (Válida para usuários do plano enterprise standard).

5.2 - Archive User - Enterprise Plus: Arquiva a conta de usuário para reter os dados com segurança e impedir que ele acesse os serviços do Google Workspace. O arquivamento de uma conta de usuário altera o estado dela para arquivado e atribui a ela uma licença de usuário arquivado (Válida para usuários do plano enterprise Plus).

6 - Funcionalidades do software Cloud Identity Premium (item 14)

6.1 - Use o Cloud Identity para gerenciar seus usuários, aplicativos e dispositivos em um local central, o Google Admin console. O Cloud Identity Premium Edition oferece segurança empresarial e gerenciamento de aplicativos e dispositivos móveis.

Ele deve disponibilizar no mínimo:

- Autorize e disponibilize para instalação os apps recomendados;
- Gerencie os dispositivos da empresa;
- Conferir seus dados de registros de eventos em dispositivos móveis.;
- Definir regras para automatizar o gerenciamento de dispositivos móveis;
- Navegar pelos apps de software como serviço (SaaS).

7 - Adição de armazenamento (itens 15, 16 e 17)

7.1 - Adicione mais 10 TB de armazenamento em pool.

7.2 - Adicione mais 100 GB de armazenamento em pool.

7.3 - Adicione mais 1 TB de armazenamento em pool.

8 - Funcionalidades do software Appsheet (itens 18 e 19).

Recursos básicos de aplicativo e automação	Core	Enterprise Plus
--	------	-----------------

Publique aplicativos com tabelas, galerias, gráficos, mapas e painéis	✓	✓
Adicione marca, temas de cores e localização	✓	✓
Capture dados valiosos usando formulários, listas de verificação, locais, assinaturas e fotos	✓	✓
Execute aplicativos offline com sincronização em segundo plano	✓	✓
Login seguro no aplicativo via Google, MSFT, Dropbox, Box, etc.	✓	✓
Gerenciar usuários de aplicativos individualmente e por domínio	✓	✓
Gerenciamento de dados sensíveis	✓	✓
Bancos de dados AppSheet: número de bancos de dados	10	200
Bancos de dados AppSheet: número de linhas por banco de dados	2500	200.000
Automatize e-mails, SMS e notificações push	✓	✓
Conectores do Google Workspace (Planilhas, Formulários, Drive, Agenda, Documentos)	✓	✓
Conectores do Microsoft Excel para Office 365, Dropbox e Box	✓	✓
Conectores Airtable e Smartsheet	✓	✓
E-mails dinâmicos no Gmail	✓	✓
Geração de documentos PDF	✓	✓
Provedores de autenticação padrão		
Google	✓	✓
Microsoft	✓	✓
Salesforce.com	✓	✓
Dropbox	✓	✓
Box	✓	✓
Recursos avançados de aplicativos e automação		
	✓	✓
Leitura de código de barras e NFC	✓	✓
Automatize alterações de dados e webhooks de eventos de aplicativos ou conforme uma programação	✓	✓
Assistente Inteligente de Linguagem Natural	✓	✓
Controles de segurança de aplicativos		
Gerenciar usuários por funções e grupos	✓	✓
Filtros de segurança	✓	✓
Modos de atualização de tabela dinâmica	✓	✓
Criptografia no dispositivo	✓	✓

Aprendizado de máquina		
Reconhecimento Óptico de Caracteres		✓
Modelagem de aprendizado de máquina		✓
Dados Avançados		
Salesforce.com		✓
API aberta		✓
Serviços externos e APIs REST		✓
Conector Apigee		✓
Conector do BigQuery		✓
Autenticação Avançada		
Active Directory		✓
OpenID Connect		✓
Okta		✓
Cognito		✓
Gerenciamento avançado de usuários e dados		
Gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo		✓
Relatórios de erros automatizados		✓
Rastreamento de atividade do usuário		✓
Colaboração em equipe		
Fontes de dados compartilhadas		✓
Fontes de autenticação compartilhadas		✓
Conectores compartilhados		✓
Faturamento centralizado e licenças compartilhada		✓
Serviços de Dados Empresariais		
OData		✓
Google AI (Doc AI)		✓

Governança e Escala		
	Baixo	Alto
Alocação de recursos para desempenho		
Registros de auditoria de aplicativos	✓	✓
Histórico de versões do aplicativo	✓	✓
Restringir quem pode criar aplicativos		✓
Relatórios e alertas do criador de aplicativos automatizados		✓
Exportar logs de auditoria da equipe para o BigQuery		✓
Transferir aplicativos e bancos de dados entre membros da equipe		✓
Gerenciar a organização e a hierarquia da equipe		✓
Aplicação de políticas de governança de equipe e organização		✓
Suporte		
Comunidade AppSheet	✓	✓
Artigos de ajuda e documentação	✓	✓
Entre em contato com o suporte por e-mail	✓	✓
Suporte prioritário		✓

9 - Funcionalidades (itens 23 a 25)

Característica	NotebookLM Enterprise (mín. 15 licenças)	Google Agentspace Enterprise	Google Agentspace Enterprise Plus
<p>Versão Enterprise do NotebookLM Plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limites Diários: 20 resumos em áudio, 500 Consultas • Por Usuário: 300 fontes por notebook • 500 mil palavras cada, 500 notebook por usuário • Áudio Interativo • Modo Chat (anteriormente conhecido como Guidebooks) • Adicionar resultados de pesquisa do Agentspace como fontes • UI do NotebookLM incorporada no Agentspace • Conector NotebookLM para o Agentspace • Google Documentos e Planilhas • Texto Copiado • Vídeo do YouTube • PDFs • Docx (tipo de arquivo Microsoft 	✓	✓	✓

Word) <ul style="list-style-type: none"> • PPTX (tipo de arquivo Microsoft PPT) • XLSX (tipo de arquivo Microsoft Excel) • Todo o conteúdo de terceiros (Sharepoint, Jira, OneDrive etc) 			
Mesma UI do NotebookLM para consumidor	✓	✓	✓
Configuração fácil (sem conectores)	✓	✓	✓
Suporte para identidade Google e não-Google	✓	✓	✓
Os dados permanecem sempre dentro de um projeto GCP Conformidade VPC-SC, DRZ em repouso HIPAA e SEC4, CMEK, AXT	✓	✓	✓
Cloud ToS	✓	✓	✓
Pesquisa combinada em todos os apps da empresa: Google ou terceiros)		✓	✓
Sumarização		✓	✓
Citações		✓	✓
Pesquisa de pessoas e multimodal		✓	✓
Com dados de conectores		✓	✓
Recursos Adicionais (Agentspace Enterprise Plus)			
Capacidade de fazer perguntas de acompanhamento			✓
Ações em aplicativos Google ou terceiros			✓
Upload+QA com conteúdo			✓
Criação de Agente			✓
Agente de Pesquisa			✓

ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

2. ITEM 7: SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO:

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

2.1.1. Etapas:

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

3. REUNIÃO DE KICK-OFF

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

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

4. CRIAR PERFIL DO CLIENTE

- 4.1. Nessa etapa do projeto deverá ser avaliado a disponibilidade do domínio e a confirmação se será um novo cadastro ou transferência.
- 4.2. Novo cadastro
- 4.3. Dados necessários:
- 4.4. Nome da organização;
- 4.5. Domínio;

- 4.6. Endereço de correspondência com CEP;
- 4.7. Dados de contato;
- 4.8. Nome/sobrenome;
- 4.9. E-mail inicial (será o adm inicial);
- 4.10. E-mail alternativo (fora do domínio);
- 4.11. Telefone para contato.
- 4.12. Transferência
- 4.13. Para realização de transferência deverá ser gerada chave acessando o endereço indicado pelo FABRICANTE. Onde será necessário informar o identificador público do revendedor para gerar a chave. Após validar as informações.

5. FAZER A VERIFICAÇÃO DE DOMÍNIO

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

6. ADICIONAR USUÁRIOS/GRUPOS

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

7. INÍCIO DE MIGRAÇÃO DE MENSAGENS

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

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

8. COMUNICAÇÃO

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

9. ATIVAÇÃO DO SERVIÇO DE E-MAILS

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

10. ITEM 8 - TREINAMENTO PARA ADMINISTRADORES

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

- 10.2. O treinamento deve tratar os seguintes temas:
- 10.3. Administração da plataforma;

- 10.4. Ferramentas disponíveis;
- 10.5. Práticas para adição de usuários, definição de políticas e regras de segurança;
- 10.6. Configurações de aplicações;
- 10.7. Segurança da informação de acordo com o plano contratado.

11. ESTRUTURA DO TREINAMENTO

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

12. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 12.1. O conteúdo deve estar dividido em tópicos separados conforme está descrito na seção **ESTRUTURA DO CURSO**. Todos os tópicos devem possuir demonstrações práticas que exibem como utilizar as ferramentas de acordo com o propósito de trabalho.
- 12.2. Período de tempo mínimo: 8 horas.
- 12.3. Quantidade de alunos por turma: até 10 alunos.
- 12.4. O agendamento do treinamento deve estar de acordo com a agenda de disponibilidade dos participantes.

13. RECURSOS METODOLÓGICOS (NORMAS DE TREINAMENTO)

- 13.1. Conteúdo digital disponibilizado por compartilhamento (Slides).

14. ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS

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

15. COORDENAÇÃO

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

16. ITEM 9 - TREINAMENTO USUÁRIOS

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

17. CONTEÚDO:

- 17.1. Introdução;
- 17.2. Serviço de mensageria:
- 17.3. Primeiro acesso a sua conta;
- 17.4. Mudar sua foto de perfil;
- 17.5. Adicionar um tema de plano de fundo;
- 17.6. Cancelar o envio dos seus e-mails;
- 17.7. Criar modelos de e-mail;
- 17.8. Destacar um e-mail importante;
- 17.9. Ignorar conversas no e-mail;
- 17.10. Anexar e enviar anexos grandes;
- 17.11. Programar o envio de e-mails;
- 17.12. Escrever uma mensagem.
- 17.13. Contatos:
- 17.14. Adicionar, mover ou importar contatos.
- 17.15. Agenda/Calendário:
- 17.16. Agendamento de horários;
- 17.17. Adicionar eventos do serviço de mensageria automaticamente;
- 17.18. Trabalhar em diferentes fusos horários no agenda;
- 17.19. Remover facilmente agendas da sua lista;
- 17.20. Recebendo seus compromissos diários na caixa de entrada;
- 17.21. Compartilhar sua agenda com alguém.
- 17.22. Ferramenta de armazenamento:
- 17.23. Usar a visualização Prioridade para acesso rápido a arquivos;
- 17.24. Acessar arquivos armazenados offline;
- 17.25. Ver alterações em arquivos e pastas;
- 17.26. Verificar ou reverter para versões anteriores do arquivo;
- 17.27. Compartilhar links para versões em PDF dos seus arquivos;
- 17.28. Usar arquivos do Microsoft Office;
- 17.29. Receber notificações quando alguém compartilha arquivos com você;
- 17.30. Definir a data de expiração do acesso a um arquivo;
- 17.31. Transferir propriedade de uma arquivo;
- 17.32. O treinamento deverá ser realizado através de plataforma de educação a distância (EAD), devendo estar disponível para todos os usuários por todo o período do contrato, e deve ser atualizado sempre que necessário e quanto tiver uma atualização relevante do ambiente pelo fabricante da solução.
- 17.33. A ferramenta deve possuir os seguintes recursos mínimos para acesso pelos usuários da CONTRATANTE:
 - 17.33.1. Permitir o controle de acesso das aulas por meio de usuário e senha;

- 17.33.2. Possuir layout responsivo (WebLearning) para ser acessado por TVs, desktops, notebooks, smartphones ou tablets em quaisquer sistemas operacionais;
- 17.33.3. Permitir cadastrar a quantidade mínima usuários da CONTRATANTE;
- 17.33.4. Permitir tráfego mensal ilimitado;
- 17.33.5. Permitir a emissão online de certificado de participação e desempenho;
- 17.33.6. Permitir o gerenciamento de alunos e desempenho;
- 17.33.7. Permitir o envio de notificações por e-mail;
- 17.33.8. Permitir o gerenciamento de conteúdo, salas, grupos e participantes;
- 17.33.9. Permitir conteúdo do tipo: vídeo, textos, podcast, documentos (pdf, doc, docx, txt, ppt, pptx), imagens e áudios;
- 17.33.10. Permitir conteúdo incorporado (Embed) de vídeos e áudios, além de link do Youtube ou Vimeo;
- 17.33.11. Possuir biblioteca virtual para permitir o download de arquivos autorizados;
- 17.33.12. Possuir proteção de conteúdo contra pirataria e downloads não autorizados;
- 17.33.13. Possuir DRM (Gerenciamento de Direitos Digitais), impedindo a pirataria de vídeos e cursos;
- 17.33.14. Deve permitir criação de tutoria online e debates por curso;
- 17.33.15. Deve permitir personalização das aulas de forma online, sem a necessidade de utilização de códigos de programação;
- 17.33.16. Permitir criação de avaliações de conteúdo SRS (sistema de repetição espaçada) e prova;
- 17.33.17. Permitir a configuração de nota base para aprovação;
- 17.33.18. Permitir que cadastramento de banco de questões, possibilitando que elas sejam sorteadas aleatoriamente no momento da prova;
- 17.33.19. Permitir que as questões de múltipla escolha sejam publicadas aleatoriamente;
- 17.33.20. Permitir a importação e matrícula de alunos em lote através de planilhas ou arquivos csv;
- 17.33.21. Permitir o reset de senha de um usuário;
- 17.33.22. Possuir agrupamento de alunos por grupos;
- 17.33.23. Possuir versionamento de conteúdos;
- 17.33.24. Permitir ser usado o domínio do contratante. Exemplo: cursos.contratante.gov.br;
- 17.33.25. Possuir interface whitelabel, possibilitando customização total do layout do portal com a identidade visual da instituição;
- 17.33.26. Possibilitar a emissão de relatórios em níveis gerenciais de atividades nos cursos oferecidos e de forma geral dos matriculados, com possibilidade de salvar em excel e PDF;
- 17.33.27. Possuir guia de ambientação ao aluno para uma ambientação prévia, com todas as orientações básicas sobre a metodologia, os recursos, as normas de funcionamento e de avaliação do curso para auxiliar na organização do estudo;
- 17.33.28. Possibilitar a configuração de tela inicial com iframe customizado;
- 17.33.29. Possibilitar integração com active directory;

- 17.33.30. Possibilitar bloco de notas personalizado por curso, permitindo que o aluno possa fazer anotações enquanto faz o curso;
- 17.33.31. Possibilitar agendamento de porções de um conteúdo que só são liberadas após data e horário configurados pelo administrador;
- 17.33.32. Possibilitar configuração de prazo máximo para conclusão de um conteúdo, sendo esse desabilitado uma vez que o tempo for expirado (um administrador poderá estender o prazo por aluno);
- 17.33.33. Possibilitar configuração de categorias de conteúdos em modo "trilha", exigindo que os participantes completem os conteúdos de forma sequencial;
- 17.33.34. Possibilitar a Anonimização de Dados conforme a (LGPD), método de preservação de informações privadas ou confidenciais por meio da exclusão ou codificação de identificadores que vinculam indivíduos aos dados armazenados;
- 17.33.35. Possibilitar a Pseudonimização e Criptografia de Dados, conforme a (LGPD), além de possuir Política de Privacidade, Uso e Consentimento e processos de segurança, referente as senhas de usuários que são criptografadas, utilizando Bcrypt e SHA-256;
- 17.33.36. Possuir Autenticação de Redes e Controle de Acesso Controle de acesso às ferramentas, definido por permissões específicas. Integrável e gerenciável por meio de APIs com Token JWT. Compatível com SAML 2.0 para logon único e AD;
- 17.33.37. Possuir reproduutor de vídeo com as seguintes características: Não possuir anúncios antes, depois ou sobre seus vídeos; Dolby Vision e compatibilidade com 4K e HDR; Controle da velocidade de reprodução; Carregamento e download de transcrições; Legendas ocultas automáticas; Edição de transcrição; Customização do layout do player; Criação de Capítulos; Possibilidade de incluir no Player uma marca d'agua; Compatibilidade com player de terceiros e Vídeo interativo; Customização de identidade visual do reproduutor para utilizar o esquema de cores do contratante.

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

- 18.1. Este ITEM tem como objetivo colocar serviços técnicos gerais para migração, implantação, desenho, desenvolvimento e sustentação de sistemas em ambientes de Nuvem, que não tenham sido contemplados em outra chamada de oportunidade, **no marketplace da Etice**. Como tal é esperado que vários clientes finais possam contratar tais serviços.
- 18.2. Os serviços descritos nesta especificação técnica representam a execução de atividades que podem ser projetos pontuais de cronograma bem definidos relacionados ao uso de recursos em nuvem e/ou sustentação e monitoramento de sistemas em nuvem.
- 18.3. Tais serviços possuem atividades afins e os trabalhos serão associados a Perfis Técnicos, alocados de forma compartilhada e multidisciplinar de forma a permitir um melhor acompanhamento e controle da execução dos serviços
- 18.4. Os serviços serão demandados por Unidade de Serviços Técnicos (USTs) em função de demandas dos clientes finais. O dimensionamento será por atividade com base na alocação temporal de recursos de diferentes perfis em um ou mais serviços relativos ao atendimento da demanda. Está especificado no ANEXO C.

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

1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

1.1. A adoção do valor de referência único facilita 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 (<i>dashboards</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do cliente final ou Etice, apoio na implantação de novos sistemas no cliente final ou Etice, e atividades similares.	1,10
Especialista	Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

Tabela - Definições de complexidade do serviço

2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2.1. Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que esteja adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.

2.2. No contexto da presente especificação técnica, **buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem**, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio.

o catálogo de serviços que integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da Etice e dos seus clientes finais.

- 2.3. Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de **serviços poderá sofrer revisões** com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.
- 2.4. A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO D) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 3.1. O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua, prestados sob demanda**, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários à 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 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= (Esforço x complexidade)

onde:

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

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

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

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

5. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação do cliente final ou da Etice, o trabalho 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.

ANEXO D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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-	Intermediário

premissas.	
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

ANEXO E - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

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

Item	Perfil Técnico	Requisitos Técnicos Mínimos Obrigatórios de Enquadramento	Peso
1	Auxiliar Técnico I	<p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,25
2	Auxiliar Técnico II	<p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,20
3	Técnico I	<p>Do Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de, 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,15
4	Técnico II	<p>Do Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades</p>	1,00

0,25 (Ceará), conforme disposto no horário local do Estado de

0,20 (horário local do Estado de

MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 25/06/2015,

Documento assinado eletronicamente por: 15/06/2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código EAB8-7D5D-FB91-9F33.

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

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

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 definitiva

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 F - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

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

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

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

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

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

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

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

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

5. SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS

- 5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar também um sistema de abertura de chamados via WEB com aderência às melhores práticas do ITIL. A CONTRATADA deverá informar todo processo de abertura de chamados.
- 5.2. A ferramenta a ser utilizada para gestão de todo o processo de atendimento de chamados (Service Desk) deverá no mínimo, conter/apresentar as funcionalidades abaixo descritas:
 - 5.2.1. A plataforma deve comprovar aderência, no mínimo, ao ITIL 2011 através da apresentação da certificação PinkVerify para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Catálogo de Serviços.
 - 5.2.2. Deve possuir estrutura de desenvolvimento, manutenção e suporte da ferramenta no Brasil.
 - 5.2.3. O software deve possuir documentação online para permitir acesso a consultas, também sendo capaz de orientar seus usuários e contendo as informações de conteúdo no idioma Português/Brasil.
 - 5.2.4. Suportar a abertura de chamados mediante a utilização de aplicação nativa para dispositivos móveis baseados em Android e IOS.
 - 5.2.5. Possibilitar utilização de relatórios e estatísticas através da definição de filtros de pesquisa diretamente na interface do software e sem necessidade de software adicional.
 - 5.2.6. Possibilitar a impressão de relatórios, estatísticas e resultados de pesquisas.
 - 5.2.7. Garantir a definição de controles de níveis de acesso aos dados quando da elaboração/confeção dos relatórios.
 - 5.2.8. Permitir a inclusão de logotipo da Contratante em telas e relatórios, com base em parametrização.
 - 5.2.9. Permitir a exibição de indicadores em formato de gráficos com as respectivas definições de faixas de valores de forma configurável.
 - 5.2.10. Possuir recursos para constituição de uma base de conhecimentos técnicos, operacionais, normativos e administrativos.
 - 5.2.11. Possibilitar o fornecimento para cada registro um número único, registrando também a data e hora de abertura e data e hora da última atualização dos registros de incidentes e requisições de serviços.
 - 5.2.12. Possibilitar ao atendente que esteja fazendo uso da interface do Software, classificar o impacto e a urgência de sua solicitação de acordo com uma pré-configuração.
 - 5.2.13. Permitir que a classificação/ categorização possa ser alterada, a qualquer tempo e por quem for autorizado, mantendo, porém, o registro das alterações para consultas futuras.
 - 5.2.14. Possibilitar a definição automática de prioridade do chamado de acordo com o nível de interrupção de serviço informado.
 - 5.2.15. Possibilitar a definição de tempos de atendimento (SLA's) contendo os parâmetros de prazos de resposta e resolução dos incidentes/requisições, conforme a severidade associada e precificados neste edital.

- 5.2.16. Os chamados abertos só poderão ser fechados após autorização de funcionário designado pela CONTRATANTE e deverão aguardar um prazo mínimo de 2 (dois) dias para a aprovação por parte da CONTRATANTE, no entanto, podendo, a seu critério, reabrir o chamado.
- 5.2.17. A CONTRATANTE informará as pessoas autorizadas a abrir e fechar chamados junto à CONTRATADA.
- 5.3. PORTAL DE GERENCIAMENTO IaaS
- 5.3.1. Deverá ser fornecido um portal de gerenciamento licenças de ferramentas de colaboração com as funcionalidades descritas adiante.
- 5.3.2. Licenças de Ferramentas de Colaboração
- 5.3.3. Permitir o gerenciamento de licenças de ferramentas de colaboração;
- 5.3.4. Permitir alteração da quantidade de licenças;
- 5.3.5. Permitir criação de ajustes automáticos na quantidade de licenças (upgrade/downgrade).

ANEXO G - Modelo de Proposta

- Tabela 1 – Serviços em nuvem pública SaaS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE(A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = 12 X A X B)
1	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Frontiline starter	LICENÇA	20000		
2	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Frontiline standard	LICENÇA	3000		
3	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Enterprise starter	LICENÇA	15000		
4	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Enterprise standard	LICENÇA	5000		
5	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Goolge Workspace Enterprise Plus	LICENÇA	3000		
6	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Vault	LICENÇA	3000		
10	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Gemini for Education	LICENÇA	1500		
11	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Gemini for Education Premium	LICENÇA	1500		
12	Archive User - Enterprise Standard	LICENÇA	5000		
13	Archive User - Enterprise Plus	LICENÇA	3000		
14	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Cloud Identity Premium	LICENÇA	3000		
15	Google Workspace Pooled Storage 10 TB	LICENÇA	500		
16	Google Workspace Additional Storage 100G	LICENÇA	1000		
17	Google Workspace Additional Storage 1TB	LICENÇA	1000		

Documento assinado eletronicamente por: MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 25/06/2025, às 15:20 (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 EAB8-7D5D-FB91-9F33.

18	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS AppSheet Core	LICENÇA	1500		
19	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS AppSheet Enterprise Plus	LICENÇA	1500		
20	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem como SaaS, Agente de backup para caixas de e-mail	LICENÇA	5000		
21	Cessão de direito de uso de arquivamento de backups de caixas de e-mail, em ambiente de nuvem.	GB	120000		
22	NotebookLM Enterprise: Subscription	LICENÇA	1500		
23	Agentspace Enterprise Plus: Subscription	LICENÇA	1500		
24	Agentspace Enterprise: Subscription	LICENÇA	1500		
Total t1 (D)					

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

- Tabela 2 – Serviços em nuvem pública SaaS Education

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = A X B)
7	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Workspace for Education Plus	LICENÇA	700000		
8	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Workspace for Education Standard	LICENÇA	700000		
9	Cessão de direito de uso de Software em Nuvem Pública como SaaS, Google Google Workspace for Education Teaching and Learning Upgrade	LICENÇA	5000		

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

- Tabela 3 - Serviços de implantação, treinamento e gerenciamento

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = A X B)
25	Serviço de implantação e Migração Solução de produtividade e colaboração	USUÁRIO	30000		
26	Treinamento para ADMINISTRADOR da solução de produtividade e colaboração Google Workspace.	TURMA	50		
27	Treinamento para Usuário Solução de produtividade e colaboração Google Workspace	USUÁRIO	35000		
28	Serviços de gerenciamento, orquestração da nuvem, sustentação emergencial, administração dos projetos	UST	70000		
Soma (d)					

(t3) Valor Total em R\$ (igual a “d”))

Total em R\$ (igual a t1+t2+t3)