

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 009/2025 – Plataforma de solução do bem-estar e desenvolvimento socioemocional, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Junho/2025

1. OBJETO

Chamada de oportunidade para contratação da plataforma de solução do bem-estar e desenvolvimento socioemocional, com coleta de dados avaliativos e atenção psicológica, incluindo serviços especializados de desenvolvimento, manutenção evolutiva e adaptativa, treinamento e suporte aos usuários.

2. OBJETIVOS

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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.

3.3.8.4. Direcione investimentos em saúde ocupacional de forma mais inteligente e baseada em dados reais.

3.3.9. A contratação da solução tecnológica em questão representa uma estratégia inovadora e baseada em evidências para enfrentar os desafios emocionais e comportamentais vivenciados no âmbito das escolas públicas. Ao integrar ciência psicológica, inteligência artificial e políticas de cuidado institucional, a plataforma contribuirá significativamente, como exemplo a área educacional:

- 3.3.9.1. A melhoria do clima organizacional nas unidades escolares;
- 3.3.9.2. O fortalecimento da saúde mental dos profissionais da educação;
- 3.3.9.3. A valorização do capital humano no setor público educacional;
- 3.3.9.4. E, por consequência, a elevação da qualidade da educação ofertada à população.

3.3.10. Assim, justifica-se tecnicamente sua contratação como ferramenta essencial para o bem-estar institucional, a gestão estratégica de pessoas e a sustentabilidade emocional no ambiente escolar e profissional.

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 solução a ser contratada considerando o aspecto técnico, os itens apresentados não são isolados ou autônomos. Eles compõem partes interligadas e integradas de uma única solução tecnológica e metodológica voltada ao cuidado com o bem-estar emocional, à coleta de dados e à oferta de intervenções psicológicas assistidas por tecnologia.

Item	Função
1. Sistema de Aplicativos de Comunicação e Coleta de Dados Avaliativos	Realiza coleta contínua de dados, avaliações periódicas e feedback dos usuários, alinhando os painéis da plataforma e permitindo ações baseadas em evidência.
2. Assistente Virtual Digital para Pessoas Letradas	Chatbot com IA para apoio emocional e desenvolvimento socioemocional de usuários com domínio da leitura.
3. Assistente com Suporte	Assistente virtual complementado com ferramenta de foco em intervenção humana breve

Item	Função
Psicológico por Telefone e Chat	focal, disponível 24/7, em múltiplos canais.
4. Plataforma Digital para Pessoas Não Letradas	Adaptação de toda a interface e trilhas para acessibilidade, incluindo recursos audiovisuais e comandos por voz.
5. Serviços Especializados de Suporte, Desenvolvimento e Treinamento	Garante a manutenção, atualização, usabilidade e sustentabilidade da solução como um todo, além da capacitação de usuários para bom uso das ferramentas e para aplicação de metodologias de ação baseadas em evidências.

3.4.7. A separação destes itens em lotes distintos comprometeria a integração tecnológica e a continuidade lógica da jornada do usuário, criando riscos de incompatibilidade, redundância de contratos e perda de dados.

3.4.8. Todos os componentes devem compartilhar dados em tempo real, utilizando a mesma arquitetura de banco de dados, segurança, criptografia, lógica de recomendação e ambiente de acesso (app/web). Separar os itens entre fornecedores distintos resultaria em:

3.4.8.1. Riscos de incompatibilidade entre sistemas, dificultando o login unificado (SSO), compartilhamento de trilhas e rastreamento de uso;

3.4.8.2. Duplicação de dados e conflitos de versões, sobretudo na comunicação entre módulos;

3.4.8.3. Aumento de custo com integrações adicionais e retrabalho entre empresas diferentes.

3.4.8.4. A contratação conjunta em lote único permite:

3.4.8.4.1. Redução de custos administrativos e operacionais (ex: apenas um processo de integração, um ambiente de homologação, um cronograma de treinamento);

3.4.8.4.2. Ganhos de escala em licenciamento, infraestrutura e suporte técnico (como instâncias de servidor, armazenamento em nuvem e SLAs);

3.4.8.4.3. Maior agilidade na implantação e atualização da solução.

3.4.8.4.4. A fragmentação contratual dificultaria o cumprimento de princípios constitucionais como a universalidade do serviço público, equidade no acesso e inclusão de grupos em vulnerabilidade.

3.4.8.5. Diante do exposto, a composição em lote único é imprescindível para:

3.4.8.5.1. Garantir a funcionalidade completa, coesa e segura da solução;

3.4.8.5.2. Evitar fragmentação da prestação do serviço e riscos de não conformidade;

3.4.8.5.3. Assegurar eficiência técnica, continuidade evolutiva e coerência operacional;

3.4.8.5.4. Promover acessibilidade e inclusão digital de todos os públicos-alvo.

3.4.8.6. Portanto, recomenda-se tecnicamente que os itens descritos componham um único lote, justificando-se a contratação integrada como melhor prática técnica, operacional e jurídica para atender aos objetivos institucionais da iniciativa.

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

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO.

4.1. Menor Preço.

5. ORIENTAÇÕES GERAIS

5.1. Prazos

Número do Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE	Até 15 (quinze) dias úteis (*)
2	Pedidos de Esclarecimentos	Até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil

		que antecede o prazo de entrega das propostas.
3	Resposta aos Pedidos de Esclarecimentos	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimentos (**).
4	Pedidos de Impugnação	Até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
5	Respostas à Impugnação Interposta	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento.
6	Avaliação, Negociação e definição da proposta vencedora pela ETICE	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas.
7	Interposição de Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora.
8	Apresentação de Contrarrazões ao Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso.
9	Decisão definitiva da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.(***)
10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.

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

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

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

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

5.2. Sobre o envio da Proposta Técnica.

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

- 5.2.2. A proponente é responsável por gerar uma chave aleatória e manter completo sigilo desta chave, sem revelá-la a terceiros, nem à Etice, até que se tenha passado o período de recebimento de propostas estabelecido na tabela do item 5.1.
- 5.2.3. Antes ou após criptografada, a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.
- 5.2.4. Com o objetivo de facilitar a submissão de propostas e considerando que vários *softwares* possibilitam a assinatura digital de um documento antes de uma encriptação e não após ela, a ETICE aceitará também propostas que tenham sido assinadas digitalmente antes de terem sido encriptadas contanto que o nome do arquivo de proposta possibilite a identificação clara do proponente.
- 5.2.5. A proposta criptografada e assinada deve ser enviada para o e-mail avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br. **O HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS SERÁ ATÉ ÀS 17H (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**
- 5.2.6. Uma proposta só será considerada **entregue no prazo** caso a ETICE responda com um e-mail para o proponente reconhecendo o recebimento dentro do prazo.
- 5.2.7. **Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusada pelo servidor não será considerada entregue no prazo.**
- 5.2.8. A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta para a ETICE em até 01 (um) dia útil após encerrado o prazo de recebimento de propostas.
- 5.2.9. **Arquivos corrompidos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, tornarão a proposta nula.**
- 5.2.10. **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados nas propostas em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**
- 5.2.11. Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.
- 5.2.12. Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma da lei.
- 5.2.13. A ETICE descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.
- 5.3. Processo de Seleção e Negociação
- 5.3.1. **A seleção e negociação da melhor proposta ocorrerá preferencialmente se existirem, no mínimo, 3 (três) propostas válidas para a chamada.**
- 5.3.2. Será considerada válida a proposta que atender aos requisitos elencados no item 5.2.
- 5.3.3. **Caso sejam apresentadas apenas 02 (duas) propostas válidas na chamada de oportunidade, para homologação do resultado da chamada, poderá ser realizada pesquisa de mercado para validação dos preços apresentados pelas PRÉ-QUALIFICADAS participantes da chamada, sendo vedada a contratação de empresa que não seja pré-qualificada. No caso de ser apresentada apenas 01 (uma) proposta, a Chamada será considerada fracassada.**
- 5.3.4. O processo de seleção e negociação respeitará as regras do edital de pré-qualificação e da presente chamada com base na proposta mais vantajosa para a ETICE, de forma a não comprometer a economicidade.
- 5.3.5. **Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço.**
- 5.3.6. Será **Desclassificada** a Proposta vencedora que:
- 5.3.6.1. Contenham vícios insanáveis;

- 5.3.6.2. Descumpram especificações técnicas constantes desta Chamada de Oportunidade;
- 5.3.6.3. Apresentem preços cujo valor do item e/ou valor total seja superior ao valor estimado após a negociação para contratação, de acordo com § 1º Art. 57 da Lei nº 13.303.
- 5.3.6.3.1. Para declaração de sobrepreço a proposta vencedora necessariamente deve passar por negociação nos critérios do item 5.3.7, mantendo-se o sigredo da estimativa.
- 5.3.6.3.2. A negociação deverá abordar a integralidade da proposta, não sendo restrita aos itens específicos que apresentem sobrepreço.
- 5.3.6.3.3. A desclassificação será mantida caso, mesmo após o processo de negociação os preços continuem superiores ao estimado.
- 5.3.6.4. Apresentem preços manifestamente inexequíveis;
- 5.3.6.4.1. Será considerada inexequível as propostas:
- 5.3.6.4.1.1. Cujo valor total seja igual ou inferior a 50% abaixo do valor estimado para contratação.
- 5.3.6.4.1.2. Cujo valor do item da proposta seja igual ou inferior a 50% abaixo do valor estimado para aquele item.
- 5.3.6.4.1.3. Para declaração de inexequibilidade a proposta vencedora necessariamente deve passar pelo processo de diligência, sendo mantida a desclassificação caso não seja demonstrada a sua viabilidade técnica/operacional.
- 5.3.6.5. Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETICE;
- 5.3.6.5.1. A Etice comprovará a exequibilidade das propostas por meio dos itens abaixo:
- 5.3.6.5.1.1. Nota fiscais, faturas, relatórios e medições de serviços semelhantes prestados, atestados técnicos, contratos, dentre outros.
- 5.3.6.6. Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, 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 e/ou 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	DESCRIPTIVO	UNIDADE	QTD
1	Sistema de Aplicativos de Comunicação e Coleta de Dados Avaliativos	Licença	100
2	Assistente Virtual Digital de Desenvolvimento Socioemocional para Pessoas Letradas	Licença	100.000
3	Assistente Digital de Trilhas Socioemocionais com Suporte Psicológico por Telefone e Chat	Licença	50.000
4	Plataforma Digital de Desenvolvimento de Competências Socioemocionais para Pessoas Não Letradas	Licença	5.000
5	Serviços especializados de desenvolvimento, manutenção evolutiva/adaptativa, treinamento e suporte aos usuários.	UST	50.000

7.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

- 7.1.1. Especificação Detalhada dos itens está descrita no ANEXO A- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.

8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1. Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/2016 e do art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 8.2. Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

9. DO MODELO DE PROPOSTA

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

10. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 10.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.
- 10.2. O Acordo de Nível de Serviço está especificado no ANEXO B da presente Chamada de Oportunidade.

11. CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

- 11.1. A Contratada, seu preposto e qualquer profissional dela, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto à ETICE e seu cliente final como informação sigilosa ou confidencial, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros, mesmo após a finalização dos trabalhos a confidencialidade das informações permanece.
- 11.2. Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da contratante, sejam de caráter técnico ou não.
- 11.3. Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.
- 11.4. A Contratada deverá apresentar "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da ETICE, assinado por cada empregado seu que estiver diretamente envolvido na contratação, quando o serviço exigir.
- 11.5. A contratada deverá entregar à ETICE, no momento da rescisão do contrato, todo o material físico ou digital de propriedade da contratante e destruir qualquer cópia em posse da contratada.

12. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

- 12.1. As Pré-Qualificadas devem observar e a contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.
- 12.2. Para os propósitos deste item, definem-se as seguintes práticas:
- 12.2.1. **“prática corrupta”**: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- 12.2.2. **“prática fraudulenta”**: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- 12.2.3. **“prática conluída”**: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- 12.2.4. **“prática coercitiva”**: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando a influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;
- 12.2.5. **“prática obstrutiva”**:
- 12.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista neste subitem;
- 12.2.5.2. atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

- 12.3. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.
- 12.4. Considerando os propósitos dos itens acima, a pré qualificada vencedora como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.
- 12.5. A contratante, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas na Lei, se comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, 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.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

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

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados no presente documento, no Contrato e na Proposta Comercial, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a Contratante.
- 14.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 14.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.
- 14.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 14.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual, não transferindo a responsabilidade à ETICE para nenhum fim de direito.

- 14.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela ETICE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 14.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, contado da sua notificação.
- 14.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 14.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.
- 14.10. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.
- 14.11. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.
- 14.12. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante entre datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.
- 14.13. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da Contratante, e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade e sigilo.
- 14.14. Manter, sob as penas da Lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos bens da Contratante, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do contrato.
- 14.15. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1. Esta chamada de oportunidade não implica necessariamente em contratação, nos moldes já dispostos Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.
- 16.2. É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a **promoção de diligência** destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.
- 16.3. Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida à pré-qualificada**, ainda que se trate de originais.
- 16.4. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.
- 16.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 16.6. O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 16.7. **A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que NÃO acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade**, a Administração e as Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.
- 16.8. Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para a presente Chamada de Oportunidade, já está **renunciando**, assim, **expressamente ao direito de recurso e respectiva contrarrazões, concordando com o curso desta Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública**, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente de Serviços em Nuvem NO 001/ 2019 - ETICE.
- 16.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 16.10. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 16.11. Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados em concomitância com a abertura do prazo recursal, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 16.12. O **foro** designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será a **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

ETICE



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO
CASA CIVIL

Fortaleza,

Aprovo:

Márcio Adriano Castro Lima
Presidente em exercício da Etice

ROL DE ANEXOS:

ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

ANEXO B - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - SLA

ANEXO C - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E CUSTOMIZAÇÃO

ANEXO D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO E - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA

ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DETALHADAS
1. Sistema de Aplicativos de Comunicação e Coleta de Dados Avaliativos

- 1.1. Deve possibilitar a gestão de programas e projetos desenvolvidos pela secretaria de educação por meio da avaliação dos diretores(as) das escolas;
- 1.2. Deve possibilitar a gestão de cadastro de instituições parceiras dos programas e projetos desenvolvidos pela secretaria de educação por meio da avaliação dos diretores(as) das escolas;
- 1.3. Deve apresentar, em forma gráfica, indicadores de avaliação e acompanhamento dos programas e projetos de educação implementados em cada escola;
- 1.4. Deve apresentar, em forma gráfica, indicadores de projetos e programas relacionados com as competências exigidas pela BNCC (Base Nacional Comum Curricular), em todas as unidades escolares e em cada unidade escolar a média de todas as unidades escolares, bem como da possibilidade da visualização individual;
- 1.5. Deve mostrar indicadores que permitam o auxílio à tomada de decisão, isto é, ter em sua estrutura, indicadores que possam mostrar o desempenho dos projetos e programas pedagógicos em andamento nas escolas classificadas, no mínimo, em três categorias de cores;
- 1.6. Deve possuir painéis de controle para as funcionalidades solicitadas neste termo;
- 1.7. Deve possibilitar a Comunicação da secretaria de educação com os pais de alunos por meio de postagens no aplicativo da Secretaria ou dos Diretores. No caso do Diretor, sua postagem deve estar disponível apenas aos responsáveis que tenham estudantes naquela unidade escolar;
- 1.8. A solução deve permitir aos professores a realização da chamada escolar, preenchimento dos conteúdos ministrados, criação de alertas de indisciplina, saúde do discente e avaliação de competências sócio-emocionais;
- 1.9. A solução deve permitir que após o docente marcar uma falta para o aluno, o responsável imediatamente receba uma notificação no seu aplicativo?
- 1.10. A solução deve apresentar, por meio de gráficos, no aplicativo da Secretaria, o detalhamento das faltas por toda rede, por escola e por turmas;
- 1.11. Deve possuir no mínimo os níveis de acesso dos seguintes usuários: Secretário de Educação, Diretores, Professores e Responsável;
- 1.12. Deve possuir funcionalidade de importação de cadastro de escolas, turmas e alunos matriculados com seus respectivos responsáveis legais por planilhas em formato csv ou em formato txt;
- 1.13. A solução deve ser compatível com duas versões anteriores dos sistemas operacionais Android e iOS;
- 1.14. Deve estar disponível nas lojas de aplicativos oficiais dos dispositivos Android e iOS;
- 1.15. O sistema de aplicativos deve ser composto por, no mínimo, quatro aplicativos diferentes, cada um destinado especificamente a um dos seguintes atores definidos neste termo: Secretário de Educação, Diretor, Professor e Responsável, com um nível de complexidade adaptado às capacidades de cada perfil.

2. Assistente Virtual Digital de Desenvolvimento Sócio Emocional para Pessoas Letradas

- 2.1. A plataforma deve incorporar um assistente virtual digital (chatbot), que permita o aprendizado em áreas temáticas sobre o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e saúde mental de estudantes;
- 2.2. Deve ser fundamentada em metodologias como a Psicologia Cognitivo-Comportamental, Ciberpsicologia e Psicologia Social;
- 2.3. Deve permitir ao estudante realizar autoavaliações regulares com foco em habilidades socioemocionais e saúde mental, além de orientação profissional (RIASEC);
- 2.4. Deve ser compatível com jornadas temáticas adaptadas à linguagem juvenil e recursos multimídia (áudios, vídeos, PDFs, infográficos), abordando tópicos como inteligência emocional, gestão da ansiedade, empatia, comunicação assertiva, entre outros;
- 2.5. Por meio de gráficos de progresso e funcionalidades para análise comparativa e avaliativa, deve permitir o acompanhamento individual do aluno;
- 2.6. A plataforma deve oferecer opções de personalização para que as instituições de ensino possam adaptá-la às suas necessidades específicas, de forma que jornadas específicas sejam disponibilizadas para alunos;
- 2.7. A plataforma deve possibilitar que pessoas professores e profissionais autorizados pela instituição de ensino possam criar notificações-push personalizadas para a versão do aplicativo;
- 2.8. Além do acesso por dispositivos móveis, a plataforma deve permitir o acesso via WEB para que professores, psicopedagogos e corpo docente possam acompanhar a saúde socioemocional e progresso das jornadas dos estudantes;
- 2.9. Deve conter funcionalidade que possibilite ao usuário registrar os seus estados emocionais diariamente.

visando acompanhar esse processo, estimular o autoconhecimento e a autoconsciência e identificar padrões emocionais ao longo do tempo;

- 2.10. Deve ser capaz de gerar relatórios automáticos que oferecem uma visão do progresso dos alunos, com análises do momento atual do estudante, indicadores de aproveitamento e observações;
 - 2.11. Deve permitir, no mínimo, que os dados e relatórios das jornadas das turmas sejam entregues de forma anonimizada e que os dados de avaliações individuais e progressos individuais sejam enviados apenas para os professores e profissionais que sejam autorizados pelos gestores para acessá-los, de forma a respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
 - 2.12. O aplicativo deve ser compatível com iOS e Android;
 - 2.13. O aplicativo deve ser acessível pelo browser sendo compatível com o Chrome, Safari, Firefox e Edge;
- 3. Assistente Digital de Trilhas Socioemocionais com Suporte Psicológico por Telefone e Chat**
- 3.1. A plataforma deve incorporar um assistente virtual digital (chatbot), que permita trilhas temáticas sobre o desenvolvimento de habilidades socioemocionais e saúde mental;
 - 3.2. Deve ser compatível com jornadas temáticas e recursos multimídia (áudios, vídeos, PDFs, infográficos), abordando tópicos como inteligência emocional, gestão da ansiedade, empatia, comunicação assertiva, entre outros;
 - 3.3. A plataforma deve permitir que profissionais autorizados pela instituição de ensino possam criar notificações-push personalizadas para a versão do aplicativo;
 - 3.4. Além do acesso por dispositivos móveis, a plataforma deve permitir o acesso via WEB para que psicólogos possam acompanhar a saúde socioemocional e progresso das jornadas dos usuários;
 - 3.5. Deve permitir ao usuário realizar autoavaliações regulares com foco em habilidades socioemocionais e saúde mental, além de orientação profissional;
 - 3.6. Deve contemplar funcionalidade que permita ao usuário registrar os seus estados emocionais diariamente, visando acompanhar esse processo, estimular o autoconhecimento e a autoconsciência e identificar padrões emocionais ao longo do tempo;
 - 3.7. A solução deve estar fundamentada em metodologias reconhecidas, tais como Psicologia Cognitivo-Comportamental, Ciberpsicologia e Psicologia Social;
 - 3.8. Deve ser capaz de gerar relatórios automáticos que oferecem uma visão do progresso do usuário, com análises do momento atual do usuário, indicadores de aproveitamento e observações;
 - 3.9. O aplicativo chatbot deve ser compatível com iOS e Android, além de acessível pelo browser sendo compatível com o Chrome, Safari, Firefox e Edge;
 - 3.10. A solução deve permitir acesso a um aplicativo ou via WEB que possibilite aos usuários desfrutar do serviço de forma segura e confidencial via chat;
 - 3.11. Conforme o código de Ética Profissional do Psicólogo e em conformidade com a LGPD, a plataforma deve permitir que um psicólogo consulte as informações referentes ao atendimento de um usuário no prontuário psicológico;
 - 3.12. Deve permitir aos gestores e responsáveis acompanhar a evolução das interações e do uso da plataforma, por meio de um dashboard anonimizado com informações de uso do serviço.
- 4. Plataforma Digital de Desenvolvimento de Competências Socioemocionais para Pessoas Não Letradas**
- 4.1. A plataforma deve utilizar a metodologia de aprendizagem baseada em jogos voltada ao desenvolvimento de competências socioemocionais;
 - 4.2. A plataforma deve ser capaz de gerar relatórios de acordo com as competências socioemocionais, auto gestão, autoconsciência, habilidades de relacionamento, consciência social e tomada de decisão responsável, que poderão ser baixados (download) ou enviados por e-mail;
 - 4.3. A Plataforma deverá apresentar gráficos de competências socioemocionais seguindo diretrizes preconizadas pela BNCC e CASEL, a partir de dados coletados pela interação e pelas respostas dos alunos às atividades e desafios apresentados;
 - 4.4. A Plataforma deverá permitir a gestão do desenvolvimento socioemocional dos alunos e a elaboração de atividades alinhadas às competências socioemocionais da BNCC a serem disponibilizadas aos alunos no contexto de jogos digitais;
 - 4.5. A Plataforma deverá apresentar indicadores socioemocionais por série, turma e aluno, e possibilitar a comparação dos dados do aluno com o desempenho e a evolução de sua turma e série, de forma que educadores sejam capazes de monitorar a evolução dos estudantes;
 - 4.6. A Plataforma deverá permitir o cadastro, a edição e a exclusão de contas para que alunos, educadores e gestores acessem a solução;
 - 4.7. A Plataforma deverá permitir que os educadores escolham as atividades a serem aplicadas a turmas ou alunos no contexto dos jogos, criem atividades e selecionem outras a partir de sugestões apresentadas

- por algoritmos de inteligência da solução;
- 4.8. A Plataforma deverá permitir o compartilhamento por e-mail dos relatórios;
 - 4.9. A plataforma deve ser acessível via aplicativo para dispositivos móveis (App), destinado a que alunos e professores acessem desafios e perguntas no contexto de jogos personalizados e individualizados por turma ou por aluno;
 - 4.10. O aplicativo do aluno deve oferecer, no mínimo, 7 trilhas de aprendizagem elaboradas por uma equipe de especialistas em Educação Socioemocional;
 - 4.11. As trilhas de aprendizagem inseridas no contexto dos jogos devem ser voltadas para estudantes do Ensino Fundamental e Médio;
 - 4.12. O aplicativo deve oferecer ao aluno uma chave de acesso exclusiva e intransferível, que deve permitir acesso ao aplicativo;
 - 4.13. Deve haver jogos que permitam ao aluno customizar seu avatar, com o objetivo de potencializar o engajamento na atividade lúdica;
 - 4.14. As trilhas de aprendizagem inseridas no contexto dos jogos do aplicativo precisam ter opções para serem aplicadas em sala de aula, no contraturno ou aula invertida;
 - 4.15. O aplicativo para dispositivos móveis deverá possibilitar ao aluno:
 - 4.15.1. Acesso ao jogo ativado pelo seu professor;
 - 4.15.2. Jogar a atividade tanto no modo online quanto offline;
 - 4.15.3. Visualizar as legendas das perguntas em português;
 - 4.15.4. Ouvir o áudio das perguntas em português;
 - 4.15.5. Responder perguntas de múltipla escolha com conteúdo socioemocional;
 - 4.15.6. Enviar automaticamente as respostas do aluno para a plataforma dos professores;
- O aplicativo para dispositivos móveis deverá ser disponibilizado para download nas lojas de aplicativos Google Play (versão mínima Android 6.0) e App Store (versão mínima iOS 9).

ANEXO B – 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:
 - 4.1. Severidade 1 ou Alta: Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso; Severidade 2 ou Média: Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;
 - 4.2. Severidade 3 ou Baixa: O Ambiente/Sistema está disponível, porém apresentando lentidão, erros que forçam o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.
5. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
6. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
7. Nível de serviço (SLA), para chamados abertos entre o horário compreendido entre as 08 horas e 18 horas em dias úteis, conforme tabela a seguir:

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



	<p>ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade, sendo contornável por solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.</p>				
--	--	--	--	--	--

8. 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.
9. 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.
10. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

Documento assinado eletronicamente por: MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 25/06/2025, às 16:15 (horário local do Estado do Ceará) conforme o 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 4C7E-2F1B-8E17-DB07.

ANEXO C - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

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

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

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 a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.

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

4. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

onde:

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

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

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

4.5. Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:

4.5.1. O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda.

4.5.2. A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,368 do ANEXO E para dimensionar o esforço;

4.6. 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.

5.3. 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

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

SERVIÇO	COMPLEXIDADE
Configuração e personalização de imagens de desktops virtuais, incluindo instalação de aplicações, drivers e otimizações de sistema.	Intermediário
Gerenciamento de ciclo de vida de imagens de VDI (atualizações, versionamento, rollback e distribuição de atualizações).	Alta
Dimensionamento e configuração de pools de desktops virtuais com balanceamento de carga e políticas de escalabilidade automática.	Alta
Implementação de políticas de segurança para ambientes VDI, como autenticação multifator (MFA), controle de acesso baseado em função (RBAC) e criptografia de sessões.	Alta
Criação de templates de usuários e perfis persistentes e não persistentes em ambiente de VDI.	Intermediário
Integração do ambiente de VDI com soluções de diretório ativo (AD) para autenticação e autorização.	Intermediário
Configuração de alta disponibilidade e failover para ambientes VDI, garantindo continuidade de acesso em caso de falhas.	Alta
Implementação de soluções de monitoramento específicas para ambientes VDI (monitoramento de sessões, experiência do usuário, latência, desempenho de aplicativos).	Intermediário
Desenvolvimento de estratégias de otimização de performance para ambientes VDI, incluindo tuning de rede, armazenamento e CPU/memória.	Especialista
Implementação de políticas de gerenciamento de atualizações e patches para sistemas operacionais e aplicações em ambientes VDI.	Intermediário
Suporte para integração de periféricos (impressoras, dispositivos USB, áudio/vídeo) em ambientes de VDI.	Intermediário
Planejamento e execução de migração de ambientes VDI entre diferentes plataformas ou ambientes de nuvem.	Alta
Implementação de políticas de desconexão e reciclagem de sessões para otimização de recursos no ambiente de VDI.	Intermediário
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, elegíveis, de máquinas virtuais para containers.	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
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
Automação do provisionamento e gerência de configuração de serviços e recursos em nuvem com modelo de infraestrutura como código e auto resolução.	Alta
Implementação de solução para gerenciamento e automação de backup de dados nos serviços em nuvem ou ambiente on-premises.	Intermediário
Implementação de solução para backup de dados de longa retenção com políticas de ciclo de vida.	Intermediário
Implementação de processos de transferência de grandes volumes de dados para nuvem, incluindo processo de backup e restauração em novo ambiente.	Intermediário
Desenho e implantação de arquitetura para continuidade de negócios e recuperação de desastres em ambiente de nuvem de acordo com requisitos de RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective).	Especialista
Apresentação de workshops/transferência de conhecimento para detalhamento de entregáveis.	Intermediário
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 ambientes Nuvem com execução de tarefas do dia a dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, execução de requisições e tarefas de mudanças.	Baixa
Serviço de monitoramento dos recursos e componentes da solução.	Baixa

 Documento assinado eletronicamente por: MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 25/06/2025, às 16:15 (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 4C7E-2F1B-8E17-DB07.

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 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 correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em correlatas ao serviço.</p>	0,40
2	Auxiliar Técnico II	<p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,70
3	Técnico I	<p>Do Técnico de TIC de Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de, 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1,00
4	Técnico II	<p>Do Técnico de TIC de Nível II Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1,50
5	Analista I	<p>Do Analista de TIC de Nível I Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às</p>	2,00

		atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço, Do Analista de Processo de Negócio Nível I Enquadram-se profissionais com formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.	
6	Analista II	Do Analista de TIC de Nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço; Ou, Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.	2,50
7	Especialista I	Do Especialista de TIC de Nível I Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço; Ou, Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.	3,00
8	Especialista II	Do Especialista de TIC de nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço, Ou, Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço. Do Especialista de Processo de Negócio nível II Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade; Ou, Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.	3,50

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

Perfil Técnico	Alocação Estimada
Auxiliar Técnico I	5%
Auxiliar Técnico II	5%
Técnico I	10%
Técnico II	10%
Analista I	15%
Analista II	15%
Especialista I	20%
Especialista II	20%

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:

3.1. Número de horas alocadas = (Número de UST_mês/(1,368*COMPLEXIDADE)).

4. 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.

5. 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 – MODELO DE PROPOSTA

Tabela 1 – Itens de SAAS (Software as a Service)

ITEM	DESCRIPTIVO	UNIDADE	QTD (a)	Valor Mensal (b)	Valor Anual (axbx12)
1	Sistema de Aplicativos de Comunicação e Coleta de Dados Avaliativos	Licença	100		
2	Assistente Virtual Digital de Desenvolvimento Socioemocional para Pessoas Letradas	Licença	100.000		
3	Assistente Digital de Trilhas Socioemocionais com Suporte Psicológico por Telefone e Chat	Licença	50.000		
4	Plataforma Digital de Desenvolvimento de Competências Socioemocionais para Pessoas Não Letradas	Licença	5.000		
TOTAL t2(d)					

Tabela 2 – Serviços de Capacitação, Implantação e Customização

Item	Especificação	Unidade de Medida	QTD (a)	Valor Mensal (b)	Valor Anual (axb)
5	Serviços especializados de desenvolvimento, manutenção evolutiva/adaptativa, treinamento e suporte aos usuários.	UST	50.000		
TOTAL t2(d)					

VALOR TOTAL (T1 + T2)