EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO: N° 003/2026

PROCESSO N. 8506026-51.2025.8.06.0000

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI, realizados sob o regime de prestação de serviços baseados em metas de Níveis Mínimos de Serviço, sem exigência de dedicação exclusiva, com validade de 36 (trinta e seis) meses a partir da contratação, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), conforme especificações, quantitativos e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 24/02/2026 às 10:00 h (Horário de Brasília).

ABERTURA DAS PROPOSTAS: 24/02/2026 às 10:00 h (Horário de Brasília).

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: 24/02/2026 às 10:00 h (horário de Brasília).

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA: ABERTO E FECHADO

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: NÃO

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS: formular consultas exclusivamente pelo e-mail **cpl.tjce@tjce.jus.br**, observando os prazos legais e informando o número da licitação.

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ – TJCE**, por intermédio do(a) Pregoeiro(a) e dos membros da equipe de apoio designados pela Portaria de n. 146/2022, disponibilizada no DJE, em 2/2/2022, com sede na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima s/n, Cambeba, CEP 60822-325, torna público para conhecimento de todos os interessados, que, no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, sob critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**, com modo de disputa **ABERTO E FECHADO,** regida pela Lei Federal nº 14.133/2021, pela Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital, com intuito de atender as necessidades deste Tribunal.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

1.2. Os trabalhos serão conduzidos por servidor efetivo do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, denominado(a) pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A, no endereço eletrônico https://licitacoes-e2.bb.com.br/.

1.3. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário, no site: https://licitacoes-e2.bb.com.br/, campo “Consultar Histórico”, escolher a aba “Mensagens”, referente ao lote do presente pregão eletrônico, sendo de responsabilidade da(s) licitante(s): verificar a(s) referida(s) mensagem(ns) e, ainda, arcar com o respectivo ônus por não consultá-la(s).

1.4. O Edital encontra-se à disposição dos interessados gratuitamente na Internet, nas páginas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (https://www.tjce.jus.br/licitacoes/), e do provedor do certame (https://licitacoes-e2.bb.com.br/).

2. OBJETO

2.1. O objeto da presente licitação é a contratação de prestação de Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação conforme descrito a baixo:

2.1.1. A presente contratação será realizada sob o regime de prestação de serviços baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço, sem exigência de dedicação exclusiva. Este modelo visa garantir maior flexibilidade na alocação de recursos, promovendo eficiência operacional e otimização de custos, sem prejuízo à qualidade e à continuidade dos serviços contratados, com validade de 36 (trinta e seis) meses a partir da contratação, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), conforme especificações, quantitativos e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

2.1.2. Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.

Lote único				
Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N Valor de Referência: Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.				
Item	**Categoria**	**Quantitativo**	**Unidade de Medida**	**Prazo**
1	Suporte Técnico de Microinformática 1N	14371	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36 meses
Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2N				

Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.					
Item	**Categoria**	**Quantitativo**		**Unidade de Medida**	**Prazo**
1	Sistemas	1534		**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36 meses
2	Atendimento	4864		**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36 meses
Grupo 03 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível **Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).** **Qtd.: 36 meses.**					
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. De Perfis**
1	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	3
		Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior		2
2	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados - Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Pleno		2
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior		2
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Pleno		1
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Sênior		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows – Pleno		3
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows – Sênior	**Serviço Mensal Fixo**	3

3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 – Pleno	**mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**	1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 – Sênior		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Pleno		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior		3
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Pleno		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Sênior		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação – Pleno		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação – Senior		3
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – DevOps – Pleno		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior		2
4	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Sênior		1
5	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Sênior		1
6	Observabilidad	Analista de suporte	Analista de suporte	**Serviço Mensal Fixo**	1

	e de Serviços de TI	computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	**mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior		2
7	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Pleno)	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Sênior)		1
8	Segurança de TIC	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação – Sênior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação, virtualização e Cloud Security – Senior		1

		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior		1
9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos		1
Grupo 04 – Sustentação de Infraestrutura – Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.					
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. De Perfis**
1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e		1

			Monitoração e gerenciamento de eventos		
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		1
2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	7
		Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Sênior		7

Grupo 05 – Serviços Especializados
Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Qtd.: 36 meses.

Item	Categoria	Unidade de Medida	Qtd.
1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36
2	Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36

Grupo 06 – Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas
Valor de Referência: Pagamento Mensal mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Período: 36 meses.

Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd. Estimada 36 meses
1	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível	**Atendimento Técnico**	15000
2	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível	**Suporte Técnico**	21600

Grupo 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE
Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Qtd.: 36 meses.

Item	Categoria	Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)	Perfil TJCE	Unidade de Medida	Qtd. De Perfis
1	Serviço de Infraestrutura Exclusiva – PJE – Suporte a Servidores de	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação PJE – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos**	3

	Aplicação			**de Serviço (NMS).**	
2	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree PJE – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	3
3	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	2
4	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de Sistemas Operacionais Linux – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	2
5	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem-Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem-Cloud(Sênior)	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	2
6	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe – Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	3
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
7	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – PJE	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1

2.1.3 Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N

2.1.3.1 Suporte Técnico de Microinformática 1N.

2.1.3.1.1. A equipe de 1º Nível (1N) da Central de Serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) é responsável pelo atendimento inicial das demandas relacionadas aos serviços de tecnologia da informação e comunicação. Seu papel é essencial para garantir o funcionamento eficiente e contínuo dos sistemas e recursos tecnológicos utilizados pelos usuários do Tribunal.

2.1.3.1.2. Essa equipe atua como ponto de contato primário para os chamados e solicitações, oferecendo suporte técnico básico e imediato. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.3.1.2.1. Recebimento, registro, categorização e priorização de chamados por meio de ferramentas de gestão de serviços (ITSM), com base nas melhores práticas da ITIL;

2.1.3.1.2.2. Atendimento e solução de incidentes e requisições de baixa e média complexidade, como desbloqueio de senhas, instalação de softwares homologados, orientação sobre uso de sistemas corporativos, entre outros;

2.1.3.1.2.3. Escalonamento adequado para as equipes de 2º e 3º níveis, quando necessário, garantindo a continuidade e o tratamento eficaz das ocorrências;

2.1.3.1.2.4. Atendimento com foco no usuário, prezando pela cordialidade, agilidade e qualidade na resolução das demandas.

2.1.3.1.2.5. A atuação da equipe de 1N é estratégica para a centralização do suporte, promovendo a padronização dos atendimentos, a redução do tempo de resposta e o aumento da satisfação dos usuários com os serviços de TIC oferecidos pelo TJCE.

2.1.4. Grupo 2 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2N.

2.1.4.1. A equipe de 2º Nível (2N) da Central de Serviços de TIC do TJCE é responsável pelo suporte técnico especializado em microinformática, atendendo às demandas que não puderam ser solucionadas pela equipe de 1º Nível.

2.1.4.2. Essa equipe desempenha um papel essencial na garantia da disponibilidade e funcionamento adequado dos recursos de microinformática, contribuindo para a continuidade das atividades do Tribunal e a satisfação dos usuários.

2.1.4.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.4.3.1. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados aos serviços de atendimento de Sistemas e ao Suporte Técnico de Microinformática de 2N, assim como ao ambiente dos dispositivos dos usuários do contratante;

2.1.4.3.2. Manter o registro das requisições de serviços de atendimento dos Sistemas e do Suporte Técnico e de Atendimento de Microinformática de 2° Nível, assim como as reclamações feitas pelos usuários;

2.1.4.3.3. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pelo contratante;

2.1.4.3.4. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pelo contratante;

2.1.4.3.5. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.4.3.6. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.4.3.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

2.1.4.3.8. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

2.1.5. Grupo 3 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível

2.1.5.1. Conectividade e Comunicação

2.1.5.1.1. A equipe de 3º Nível (3N) de Conectividade e Comunicação do TJCE é responsável pelo suporte técnico especializado e pela gestão avançada da infraestrutura de rede e sistemas de comunicação do Tribunal. Atua na resolução de incidentes complexos, na

manutenção e atualização dos equipamentos e serviços de conectividade, além de garantir a segurança, estabilidade e desempenho das redes internas e externas.

2.1.5.1.2. Essa equipe também coordena projetos de melhoria, implementação de novas tecnologias e a integração dos sistemas de comunicação, assegurando a continuidade dos serviços essenciais para o funcionamento do Judiciário.

2.1.5.1.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.1.3.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

2.1.5.1.3.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

2.1.5.1.3.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

2.1.5.1.3.4. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.5.1.3.5. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.5.1.3.6. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

2.1.5.2. Sustentação de Banco de Dados

2.1.5.2.1. A equipe de Sustentação de Banco de Dados de 3º Nível (3N) do TJCE é responsável pela administração, manutenção e otimização dos bancos de dados utilizados pelos sistemas institucionais. Atua na resolução de incidentes complexos, na aplicação de atualizações, no monitoramento do desempenho e na garantia da integridade, segurança e disponibilidade das informações.

2.1.5.2.2. Além disso, essa equipe oferece suporte técnico especializado para projetos que envolvam o ambiente de banco de dados do TJCE, contribuindo diretamente para a estabilidade e eficiência dos serviços de TIC do Tribunal.

2.1.5.2.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.2.3.1. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;

2.1.5.2.3.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;

2.1.5.2.3.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;

2.1.5.2.3.4. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.5.2.3.5. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.5.2.3.6. Registrar chamados para fornecedores das soluções;

2.1.5.2.3.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

2.1.5.3. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

2.1.5.3.1. A equipe de Sustentação de Infraestrutura para Aplicações é responsável por garantir a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos ambientes onde estão hospedadas as aplicações institucionais do TJCE. Atua na administração de servidores, serviços de virtualização, containers, balanceadores de carga, e demais componentes da infraestrutura de apoio às aplicações.

2.1.5.3.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.3.2.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

2.1.5.3.2.2. Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do contratante;

2.1.5.3.2.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

2.1.5.3.2.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

2.1.5.3.2.5. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.5.3.2.6. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.5.3.2.7. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

2.1.5.4. Backup

2.1.5.4.1. A equipe de Backup de 3º Nível (3N) do TJCE é responsável pela gestão, execução e monitoramento das rotinas de backup e restauração de dados dos sistemas institucionais. Atua garantindo a integridade, disponibilidade e recuperação das informações, em conformidade com as políticas de segurança e continuidade de negócios do Tribunal.

2.1.5.4.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.4.2.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup do contratante;

2.1.5.4.2.2. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup do contratante;

2.1.5.4.2.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup do contratante;

2.1.5.4.2.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup do contratante;

2.1.5.4.2.5. Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;

2.1.5.4.2.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.5.4.2.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.5.4.2.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; e

2.1.5.4.2.9. Outras atividades gerais relacionadas a serviço de Backup da CONTRATANTE.

2.1.5.5. Armazenamento

2.1.5.5.1. A equipe de Armazenamento de 3º Nível (3N) do TJCE é responsável pela gestão dos ambientes de armazenamento de dados utilizados pelos sistemas e serviços institucionais. Atua na administração, monitoramento e manutenção de soluções de storage, garantindo alta disponibilidade, desempenho e segurança das informações.

2.1.5.5.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.5.2.1. Administrar o provisionamento de volumes de dados, controle de espaço, aplicação de boas práticas de performance, além do suporte técnico a demais equipes de infraestrutura e sistemas que dependem desses recursos;

2.1.5.5.2.2. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de armazenamento do contratante;

2.1.5.5.2.3. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de armazenamento do contratante;

2.1.5.5.2.4. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de armazenamento do contratante;

2.1.5.5.2.5. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de armazenamento do contratante;

2.1.5.5.2.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.5.5.2.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.5.5.2.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

2.1.5.6. Observabilidade de Serviços de TI

2.1.5.6.1. A equipe de Observabilidade de Serviços de TIC de é responsável por implementar e manter mecanismos de monitoramento, rastreamento e análise dos sistemas e serviços de tecnologia da informação. Seu objetivo é garantir visibilidade em tempo real sobre o desempenho, a disponibilidade e o comportamento das aplicações e infraestruturas críticas do Tribunal.

2.1.5.6.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.6.2.1. Configurar e gerir ferramentas de observabilidade, coleta e correlação de logs, métricas e eventos, além da geração de alertas proativos para a identificação e resolução ágil de falhas;
2.1.5.6.2.2. Apoiar outras áreas na tomada de decisões baseadas em dados, contribuindo para a estabilidade e eficiência dos serviços de TIC;

2.1.5.6.2.3. Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;

2.1.5.6.2.4. Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;

2.1.5.6.2.5. Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;

2.1.5.6.2.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.5.6.2.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.5.6.2.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

2.1.5.7. Computação em Nuvem

2.1.5.7.1. A equipe de Computação em Nuvem da Central de Serviços de TIC do TJCE é responsável pela gestão, operação e evolução dos ambientes em nuvem utilizados pelo Tribunal. Atua no provisionamento de recursos, monitoramento, controle de custos, segurança e integração de serviços em nuvem pública, privada ou híbrida.

2.1.5.7.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.7.2.1. Implantar soluções escaláveis, dar suporte a sistemas hospedados na nuvem, automação de processos e garantia da continuidade e desempenho dos serviços, sempre em conformidade com as diretrizes institucionais de segurança e governança de TIC; Projetar, implementar e gerenciar a infraestrutura de nuvem;

2.1.5.7.2.2. Gerenciar ambientes de nuvem para que sejam seguros, escaláveis e eficientes;

2.1.5.7.2.3. Projetar, implementar e gerenciar a infraestrutura de nuvem;

2.1.5.7.2.4. Trabalhar em estreita colaboração com desenvolvedores, administradores de sistemas e equipes de segurança para garantir que a infraestrutura de nuvem atenda às necessidades da organização;

2.1.5.7.2.5. Gerenciar, projetar e configurar a infraestrutura de rede na nuvem;

2.1.5.7.2.6. Gerenciar o armazenamento na nuvem;

2.1.5.7.2.7. Gerenciar os recursos na nuvem;

2.1.5.7.2.8. Ajudar na automação de processos;

2.1.5.7.2.9. Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a área de nuvem; e

2.1.5.7.2.10. Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de nuvem e divulgação junto às equipes técnicas; e

2.1.5.7.2.11. Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da **CONTRANTE**, relacionados à área de nuvem.

2.1.5.8. Segurança de TIC

2.1.5.8.1. A equipe de Segurança de TIC da Central de Serviços do TJCE é responsável por proteger os ativos de informação do Tribunal, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e sistemas. Atua na prevenção, detecção e resposta a incidentes de segurança, além da gestão de acessos, controle de vulnerabilidades e apoio à conformidade com políticas e normativas de segurança.

2.1.5.8.2. Também realiza ações de conscientização, monitoramento contínuo de ameaças e aplicação de boas práticas de cibersegurança, contribuindo para um ambiente digital seguro e resiliente.

2.1.5.8.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.5.8.3.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante;

2.1.5.8.3.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;

2.1.5.8.3.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;

2.1.5.8.3.4. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;

2.1.5.8.3.5. Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;

2.1.5.8.3.6. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;

2.1.5.8.3.7. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;

2.1.5.8.3.8. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

2.1.5.8.3.9. Acompanhar fornecedores caso necessário;

2.1.5.8.3.10. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; e

2.1.5.8.3.11. Outras atividades gerais relacionadas a serviço de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

2.1.6. Grupo 04 – Sustentação de Infraestrutura – Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL

2.1.6.1. Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL

2.1.6.1.1. A equipe de Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL do TJCE é responsável por planejar, implementar e manter os processos de gestão de serviços de tecnologia da informação, com base nas boas práticas do ITIL. Seu objetivo é garantir a entrega eficiente, segura e de qualidade dos serviços de TIC prestados ao Tribunal.

2.1.6.1.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.6.1.2.1. Manter e propor melhoria contínua dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);

2.1.6.1.2.2. Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;

2.1.6.1.2.3. Adaptar os fluxos básicos das práticas ITIL, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;

2.1.6.1.2.4. Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;

2.1.6.1.2.5. Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI – Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação – GSTI;

2.1.6.1.2.6. Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;

2.1.6.1.2.7. Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;

2.1.6.1.2.8. Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;

2.1.6.1.2.9. Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;

2.1.6.1.2.10. Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;

2.1.6.1.2.11. Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;

2.1.6.1.2.12. Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;

2.1.6.1.2.13. Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

2.1.6.2. Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL

2.1.6.2.1. A equipe de Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL atua no suporte operacional e administrativo aos processos de gestão de serviços de TIC baseados nas boas práticas do ITIL. Essa equipe contribui para a padronização, eficiência e melhoria contínua dos processos, fortalecendo a governança e a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços de TIC.

2.1.6.2.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

2.1.6.2.2.1. Prestar apoio na avaliação e resolução dos processos administrativos relacionados à incidentes e requisições de infraestrutura de TIC;

2.1.6.2.2.2. Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando solicitações, requisitando relatórios da equipe técnica, entrando em contato com os usuários para entendimento da demanda, assessorando os gestores de infraestrutura de TIC do TJCE com informações e retornos aos usuários;

2.1.6.2.2.3. Atuar em conjunto com o Gerenciamento de Configuração, sendo o elo de comunicação com a equipe do Almoxarifado/Patrimônio do TJCE, garantindo que se tenha uma operacionalização eficaz no que diz respeito as alocações de itens de configuração de infraestrutura de TIC do TJCE, mantendo essas alocações bem gerenciadas e documentadas, conforme o Gerenciamento de Configuração;

2.1.6.2.2.4. Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;

2.1.6.2.2.5. Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades;

2.1.6.2.2.6. Serviço de apoio ao gerenciamento de contratos de infraestrutura de TIC, apoiando na renovação de contratos de acordo com as Instruções Normativas e as Resoluções do CNJ relacionadas às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação;

2.1.6.2.2.7. Realizar a comunicação com fornecedores, solicitando e analisando relatórios mensais dos chamados técnicos atendidos, garantindo que estejam compatíveis com o respectivo contrato, visando a conformidade desses contratos;

2.1.6.2.2.8. Auxiliar na elaboração e organização da documentação necessária para novas contratações de infraestrutura de TIC, coletando requisitos técnicos, especificações, contratos, e demais documentos relevantes, garantindo que todas as informações estejam alinhadas às políticas e padrões de gestão de serviços de TIC;

2.1.6.2.2.9. Apoio na preparação de relatórios dos serviços executados de infraestrutura de TIC;

2.1.6.2.2.10. Preparar documentação técnica para a base de conhecimentos do TJCE referente a serviços de infraestrutura de TIC;

2.1.6.2.2.11. Atuar junto aos gestores de infraestrutura de TIC do TJCE na execução de projetos, sendo o elo de comunicação com os usuários e as unidades do TJCE, garantindo uma implantação organizada e documentada, com uma maior satisfação dos usuários de TIC do TJCE.

2.1.7. Grupo 05 – Serviços Especializados

2.1.7.1. Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.

2.1.7.1.1. O Serviço de Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TIC compreende o conjunto de atividades relacionadas às práticas de Gestão de Configuração de Serviços de TI e de Gestão de Ativos de TI conforme as melhores práticas da ITIL 4.

2.1.7.1.2. GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO: Prática fundamental no gerenciamento de serviços de TI, voltada para assegurar que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e seus Itens de Configuração (ICs) estejam sempre disponíveis. Essa prática é responsável por identificar, controlar, registrar, verificar e auditar os ICs e suas interrelações, garantindo a integridade e a consistência dos dados mantidos no Banco de Dados de Gestão de Configuração (CMDB).

2.1.7.1.3. GESTÃO DE ATIVOS DE TI: Prática que busca maximizar o valor dos ativos de tecnologia da informação e comunicação, controlando custos, gerenciando riscos e garantindo a conformidade ao longo de todo o seu ciclo de vida. Cabe a essa prática planejar, adquirir, rastrear, manter e descartar estrategicamente os ativos de TIC, assegurando seu uso eficiente, seguro e alinhado às políticas organizacionais e aos requisitos regulatórios.

2.1.7.2. Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede

2.1.7.2.1. As atividades deste Serviço compreendem Monitoramento e Observabilidade de Eventos no formato contínuo, proativo e reativo, na área de tecnologia da informação envolvendo infraestrutura de TIC e processos de negócios da CONTRATANTE.

2.1.8. Grupo 06 – Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas

2.1.8.1. TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível.

2.1.8.1.1. Os serviços sob demanda estarão disponíveis para atender às necessidades de serviços, viabilizar projetos e mudanças que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executado ordinariamente pela contratada, não previstos, compreendendo a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, necessidades sazonais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços.

2.1.8.1.2. Representam situações singulares ou complexas – que demandam justificativa específica e sem periodicidade definida ou que não fazem parte do escopo rotineiro dos serviços, conforme necessidade e solicitação da CONTRATANTE.

2.1.8.2. TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível

2.1.8.2.1. Tarefas de Demandas para o Serviço de Suporte de 3º Nível são serviços extraordinários sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento fora do horário de expediente, podendo serem executados aos finais de semana e feriados;

2.1.8.2.2. As Tarefas de Demandas serão executadas predominantemente de forma remota, entretanto poderá ser necessário o atendimento in loco a depender da necessidade do serviço e a critério da CONTRATANTE;

2.1.8.2.3. A operação de TIC do TJCE suporta serviços críticos de negócio, disponíveis em regime 24x7, com alto impacto para usuários internos e externos, sendo necessário a intervenção da

equipe técnica em incidentes que indisponibilizem sistemas ou serviços críticos, em qualquer dia/horário;

2.1.8.2.4. Manutenções em sistemas e serviços críticos que podem gerar indisponibilidade deverão ser executadas em janelas controladas em horários que não prejudiquem o andamento dos trabalhos do judiciário cearense, ou seja, fora do horário de expediente forense, contemplando finais de semana e feriados;

2.1.8.2.5. O uso de Tarefas de Demandas Unidades de Serviço de Suporte(USS) permite:

2.1.8.2.5.1. Contratação sob demanda, sem necessidade de alocar equipe dedicada 24x7;

2.1.8.2.5.2. Controle granular do consumo de horas, vinculado diretamente a eventos (mudanças ou incidentes);
2.1.8.2.5.3. Previsibilidade orçamentária, com pacote de USSs dimensionado conforme histórico de uso;

2.1.8.2.5.4. Rastreabilidade e auditoria por cadastro na ferramenta de ITSM e registro de atividades;

2.1.8.2.5.5. Modelo Flexível, sob demanda e escalável;

2.1.8.2.5.6. Financeiramente eficiente, por evitar plantões fixos;

2.1.8.2.5.7. Técnica e estrategicamente adequado, para mudanças e incidentes fora do expediente, protegendo os serviços críticos da organização.

2.1.9. Grupo 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE

2.1.9.1. Conforme consta no Anexo 20 – Grupo 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE – Tabela de Atividades e Macroatividades do Anexo I deste EDITAL (Termo de Referência).

2.1.9.2. Os bens/serviços objeto da contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva – por padrões usuais do mercado – conforme justificativa constante no ETP – Estudo Técnico Preliminar.

2.1.9.3. Ocorrendo divergência entre o descritivo dos itens no Termo de Referência e quaisquer outros documentos relacionados à possível contratação ou mesmo em seus Anexos ou no sistema eletrônico no qual ocorrerá a licitação, prevalecerá o descritivo constante no Termo de Referência.

3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que atenderem a todas as exigências de habilitação contidas neste Edital e seus anexos, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam, obrigatoriamente, credenciados no sistema eletrônico utilizado neste processo.

3.2. Não poderão disputar esta licitação direta ou indiretamente, os interessados:

3.2.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.2.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.2.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.2.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.2.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil e tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, em atenção à Resolução do CNJ n. 7/2005 e suas alterações.

3.2.5.1. A vedação se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

3.2.5.2. A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório.

3.2.5.3. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante.

3.2.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.2.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.2.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.2.9. pessoas reunidas em consórcio;

3.2.10. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição;

3.2.11. organizados em Cooperativa, que não atenderem às prescrições artigo 16 da Lei nº 14.133/2021.

3.2.12. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.3. O impedimento de pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.4. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor ou a empresa, nas condições acima descritas, autora do anteprojeto, projeto básico, projeto executivo poderá participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.5. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.6. O autor ou a empresa, nas condições acima descrita, autora do anteprojeto, projeto básico, projeto executivo não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.7. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.8. A vedação do agente público do órgão ou entidade licitante estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

4.1. O certame será conduzido pelo(a) pregoeiro(a), que terá, em especial, as seguintes atribuições:

4.1.1. coordenar o processo licitatório, em especial a sessão pública e o envio de lances;

4.1.2. conduzir os trabalhos da equipe de apoio;

4.1.3. receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pela área responsável pela elaboração do Termo de Referência ou do Projeto Básico;

4.1.4. receber as propostas de preços;

4.1.5.abrir e examinar as propostas de preços e classificar os proponentes;

4.1.6. conduzir os procedimentos relativos à etapa de lances e escolher a proposta ou o lance de menor preço;

4.1.7. conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;

4.1.8. verificar a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;

4.1.9. receber a documentação de habilitação;

4.1.10. verificar e julgar as condições de habilitação;

4.1.11. definir o prazo de envio de amostras de acordo com a natureza do bem licitado, quando necessário;

4.1.12. declarar o vencedor;

4.1.13. receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos, encaminhando-os à autoridade superior, quando mantiver sua decisão;

4.1.14. adjudicar o objeto ao licitante vencedor, quando não houver recurso;

4.1.15. elaborar e publicar a Ata da sessão;

4.1.16. encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a homologação;

4.1.17. deflagrar processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

4.2. CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES

4.2.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, intransferíveis, obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País, não sendo necessário ser cliente desta instituição bancária.

4.2.2. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar seus representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no licitações-e.

4.2.2.1. Caso seja apresentada procuração por instrumento particular, havendo dúvida quanto à sua autenticidade, será exigido o reconhecimento de firma, nos termos do art. 12, V da Lei n. 14.133/2021.

4.2.3. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.2.4. A chave de identificação e a senha terão validades determinadas pelo Banco do Brasil S.A. e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico realizado no licitações-e, sendo necessárias para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil, devidamente justificada.

4.2.5. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do Banco do Brasil S.A, ou do Tribunal de Justiça do Ceará, por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

4.2.5.1. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema relacionado no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.2.6. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao Banco do Brasil S.A. para imediato bloqueio de acesso.

4.2.7. O credenciamento do licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4.3. PARTICIPAÇÃO

4.3.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e, subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.3.1.1. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site https://licitacoes-e2.bb.com.br/, opção “Área do Cliente”.

4.3.2. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.3.3. O licitante que desejar utilizar-se das prerrogativas da Lei Complementar nº 123/2006, deverá declarar no campo específico do sistema que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da referida Lei.

4.3.4. O licitante deverá enviar sua proposta eletrônica mediante o preenchimento, obrigatório, no sistema eletrônico, do valor total de sua proposta, **expresso em reais, com até 2 (duas) casas decimais** e poderá mencionar, no campo “**DESCRIÇÃO/OBSERVAÇÃO**”, as principais características do item ofertado, **VEDADA QUALQUER FORMA DE IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO**.

4.3.4.1. Caso não seja possível informar no campo “**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**” as características do item ofertado, caberá ao licitante fornecer tais dados em arquivo anexo à proposta de preço, **VEDADA QUALQUER FORMA DE IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO**.

4.3.4.2. Qualquer menção à marcas de referência nos anexos deste Edital constará apenas como

forma ou parâmetro de qualidade para facilitar a descrição do objeto, podendo ser substituída por marca “equivalente”, “similar” ou “de melhor qualidade”.

4.3.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3.6. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos produtos.

4.3.7. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública do pregão e etapas posteriores, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.3.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.3.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.3.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.4.1.1. Valor unitário e total do item;

4.4.1.2. Marca, quando for o caso;

4.4.1.3. Fabricante, quando for o caso;

4.4.1.4. Quantidade cotada, devendo respeitar o mínimo estabelecidos em cada lote do Anexo 2 do Edital.

4.4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.4.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

4.4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a

cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.5. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa) dias,** a contar da data de sua apresentação.

4.7. O descumprimento das regras supramencionadas pelo TJCE por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

4.8. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES

4.8.1. A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o(a) pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas. Caso ocorra alguma desclassificação, esta deverá ser fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real pelos participantes.

4.8.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

4.8.3. Os preços deverão ser expressos em reais, com até 2 (duas) casas decimais em seus valores globais.

4.8.4. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo (a) pregoeiro(a) e somente estas participarão da fase de lances.

4.8.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.8.6. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.8.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.8.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos,

bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.8.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão encaminhados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.8.10. Havendo a necessidade do envio de documentos complementares à proposta e à habilitação, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances ou da convocação pelo pregoeiro, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

4.8.11. Iniciada a etapa competitiva, na data e horário determinados neste Edital, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances e poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico. O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e respectivo horário de registro e valor.

4.8.11.1. Para efeito de lances, será considerado o **VALOR GLOBAL.**

4.8.12. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no Edital.

4.8.13. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.8.13.1. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

4.8.13.2. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

4.8.14. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"ABERTO E FECHADO"**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos.

4.8.14.1. O tempo mínimo entre lances do próprio licitante em relação ao seu último lance deverá ser de 20 (vinte) segundos, quando este não for o melhor da sala. O tempo mínimo entre licitantes em relação ao melhor lance da sala deverá ser de 3 (três) segundos.

4.8.15. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

4.8.16. Encerrado o prazo previsto acima, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela para que possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.8.16.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste subitem, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.8.17. Após o término dos prazos estabelecidos, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

4.8.17.1. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.8.18. Poderá o Pregoeiro, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.8.19. No caso de desconexão com o(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o(a) pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.

4.8.20. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa, sendo reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após comunicação do fato pelo(a) pregoeiro(a) aos participantes, por meio de mensagem no sistema, divulgando data e hora da reabertura da sessão.

4.8.21. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.8.22. Não havendo manifestação da licitante, o sistema verificará a existência de outro em situação de empate, realizando o chamado de forma automática. Não havendo outra situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao pregoeiro dar por encerrada a disputa do lote.

4.8.23. O sistema informará a proposta de menor preço ao encerrar a fase de disputa, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor.

4.8.24. Somente haverá empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

4.8.25. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133/2021, nesta ordem:

4.8.25.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

4.8.25.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de

obrigações previstos nesta Lei;

4.8.25.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

4.8.25.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

4.8.26. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

4.8.26.1. empresas estabelecidas no território do Estado do Ceará;

4.8.26.2. empresas brasileiras;

4.8.26.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

4.8.26.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

4.9. DA LICITANTE ARREMATANTE

4.9.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o(a) pregoeiro(a) poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

4.9.1.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

4.9.1.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

4.9.1.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

4.9.1.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

4.9.2. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

4.9.3. Após a negociação do preço, o(a) Pregoeiro(a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

4.9.4. Encerrada a etapa de negociação da proposta, o Pregoeiro examinará a proposta classificada

provisoriamente em primeiro lugar quanto à compatibilidade da proposta de preço em relação ao valor estimado e à adequação do objeto (fase de aceitação e julgamento da proposta). Em seguida, verificará também o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas neste Edital.

4.9.4.1. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável ou se o fornecedor desatender às exigências de habilitação, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante na ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa, o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor.

4.9.5. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação, inclusive, quanto aos preços unitários.

4.9.6. Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

4.10. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

4.10.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

4.10.1.1. Junto à sua proposta a licitante deverá encaminhar a declaração de responsabilidade pela autenticidade dos documentos apresentados, conforme modelo de **Declaração de Autenticidade da Documentação – Anexo 9 deste Edital**.

4.10.1.2. Constatada a ausência da declaração de autenticidade da documentação, não implicará no afastamento imediato da arrematante por considerar-se falha formal passível de saneamento nos termos deste edital.

4.10.1.3. O não cumprimento da entrega da documentação, nos prazos estabelecidos neste Edital, acarretará desclassificação/inabilitação, bem como poderá acarretar a aplicação das sanções estabelecidas na Lei Nacional nº 14.133/2021, sendo convocado o licitante subsequente, e, assim, sucessivamente, observada a ordem de classificação.

4.10.1.4. Caso o arrematante venha a ser desclassificado ou inabilitado, o(a) pregoeiro(a) convocará os demais participantes, seguindo a ordem de classificação, devendo suas propostas de preços serem entregues no prazo máximo de 2 (duas) horas, contados da sua convocação realizada por meio do sistema de licitações.

4.10.2. Será verificado eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta aos seguintes cadastros:

4.10.2.1. Certificado de Registro Cadastral (CRC-Ce).

4.10.2.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis); e

4.10.2.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

4.10.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei n° 8.429/1992.

4.10.4. Caso conste na consulta de situação do licitante a existência de ocorrências impeditivas indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas.

4.10.4.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

4.10.4.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

4.10.4.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

4.10.5. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

4.10.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

4.10.6.1. A não apresentação de declarações formais e/ou termos de compromissos exigidos, inclusive aqueles relativos à habilitação, não implicarão desclassificação ou inabilitação imediata da licitante. Compete o pregoeiro conceder prazo razoável para o devido saneamento, em respeito aos princípios do formalismo moderado e da razoabilidade.

4.10.6.2. A ausência de documentos, caso haja possibilidade de consulta em sites oficiais, não será considerada motivo de desclassificação.

4.10.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

4.10.7.1. contiver vícios insanáveis;

4.10.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência

4.10.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

4.10.7.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

4.10.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

4.10.8. É indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

4.10.8.1. A inexequibilidade só será considerada após diligência do pregoeiro que comprove:

4.10.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

4.10.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

4.10.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a licitante comprove a exequibilidade da proposta.

4.10.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

4.10.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

4.10.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, respeitado o valor máximo admitido pela administração para os itens;

4.10.12. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

4.10.13. A proposta deverá explicitar:

4.10.13.1. Nome, endereço, CNPJ e inscrição estadual/municipal;

4.10.13.2. Número do processo e do Pregão;

4.10.13.3. Planilha de preço por itens, em conformidade com o Anexo 2 deste Edital;

4.10.13.4. Descrição do objeto da presente licitação, em conformidade com as exigências contidas neste edital e seus anexos;

4.10.13.5. O prazo de validade que não será inferior a 90 (noventa) dias, contados a partir da data da sua apresentação, razão pela qual a não manutenção das propostas no decorrer de seu prazo de validade poderá ensejar as sanções previstas no art. 90, §5º da Lei n.

14.133/2021;

4.10.13.6. Valor(es) unitário(s) e total(is) com até 2 (duas) casas decimais, conforme Anexo 2 deste Edital, devendo os valores totais serem escritos em numeral e por extenso.

4.10.14. No caso de a proposta de preços da proponente vencedora necessitar de ajuste para sanar evidente erro material, incluindo-se o caso de apresentar erros de multiplicação, somas e outros, o pregoeiro poderá fixar prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para reenvio da proposta ajustada a contar da solicitação feita por meio do sistema eletrônico do Banco do Brasil.

4.10.15. Ocorrendo discordância entre os valores numéricos e, por extenso, prevalecerão estes últimos.

4.11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

4.11.1. Para julgamento, será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados os prazos para execução, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste edital.

4.11.2. A proposta final não poderá conter item com valor unitário superior ao estimado pela Administração, descrito no **Anexo 2** deste Edital, sob pena de desclassificação, independentemente do valor total da proposta.

4.11.3. Após a apresentação da Proposta, não caberá desistência.

4.11.4. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital ou da Legislação em vigor.

4.11.5. Serão rejeitadas as propostas que:

4.11.5.1. sejam incompletas, isto é, não contenha(m) informação(ões) suficiente(s) que permita(m) a perfeita identificação do objeto licitado;

4.11.5.2. contiverem preços superiores aos praticados no mercado ou comprovadamente inexequíveis.

4.11.5.3. contiverem qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente edital e seus anexos, ou apresentarem Proposta de Preços com preços manifestamente inexequíveis;

4.11.6. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo(a) Pregoeiro(a).

4.11.7. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema.

4.11.8. **Não constituirá causa de desclassificação do(a) proponente a irregularidade formal que não afete o conteúdo ou a idoneidade da proposta e/ou documentação.**

4.11.9. No julgamento das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem

a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

4.11.10. Se a proposta de menor preço não for aceitável, ou se a licitante deixar de reenviá-la, ou, ainda, se o licitante desatender às exigências de habilitação, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente, verificando sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos deste edital.

4.11.11. Havendo aceitação da proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade de preço, o pregoeiro avaliará as condições de habilitação da licitante.

5. HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes deverão apresentar os seguintes documentos de habilitação para participar do presente certame:

5.1.1. No caso de licitante CADASTRADO, o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), do Estado do Ceará, compatível com o ramo do objeto licitado;

5.1.1.1. A Comissão Permanente de Contratação do TJCE verificará eletronicamente a situação do licitante no Certificado de Registro Cadastral (CRC). Caso esteja com algum documento vencido, deverá apresentá-lo juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de inabilitação, salvo os documentos acessíveis para consultas em sítios oficiais que poderão ser consultados pelo(a) pregoeiro(a).

5.1.1.2. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao CRC.

5.1.1.3. O licitante NÃO CADASTRADO no CRC junto à SEPLAG/CE deverá apresentar os documentos relacionados na opção “Informações sobre Cadastramento de Fornecedores” disponíveis no sítio: www.portalcompras.ce.gov.br, relativos à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista, à Habilitação Técnica e à Habilitação Econômico-Financeira, nas condições seguintes:

5.1.1.3.1. **Habilitação jurídica:**

5.1.1.3.1.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

5.1.1.3.1.2. No caso de sociedade limitada unipessoal – SLU: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

5.1.1.3.1.3. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

5.1.1.3.1.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus

administradores;

5.1.1.3.1.5. **Na hipótese de no documento não constar expressamente o prazo de validade determinado, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre sua validade. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de sua emissão.**

5.1.1.3.1.6. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

5.1.1.3.2. Habilitação econômico-financeira:

5.1.1.3.2.1. A Qualificação Econômico-Financeira tem como objetivo avaliar a capacidade financeira e econômica das empresas interessadas em participar da disputa, garantindo assim a segurança do contrato e a viabilidade do projeto.

5.1.1.3.2.2. Da Apresentação da Proposta de Preços

5.1.1.3.2.2.1. A proposta de preços deverá ser apresentada pela licitante conforme o modelo constante no **Anexo 33 do Termo de Referência**, anexo I deste EDITAL – Sustentação de Infraestrutura – Modelo de Proposta de Preços, observando os seguintes requisitos:

5.1.1.3.2.2.1.1. Estruturação por Grupo, Categoria, Item e Perfil Profissional, conforme definido no Anexo I deste EDITAL (Termo de Referência e seus anexos técnicos)

5.1.1.3.2.2.1.2. Preenchimento completo da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, incluindo todos os módulos exigidos: remuneração, encargos, benefícios, provisões, insumos, tributos, custos indiretos e lucro;

5.1.1.3.2.2.1.3. Apresentação da Planilha Complementar por Perfil Profissional, conforme modelo do Anexo 33 do Termo de Referência, anexo I deste EDITAL, com detalhamento dos componentes de custo e preço, incluindo o Fator K, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações;

5.1.1.3.2.2.1.4. Indicação dos valores unitários e totais por perfil e grupo, respeitando os limites máximos estabelecidos no Anexo 25A – Mapa Comparativo de Preços e 25B – Planilha de Formação de Preços do Termo de Referência, Anexo I deste EDITAL;

5.1.1.3.2.2.1.5. Declaração expressa de que os valores propostos contemplam todos os encargos diretos e indiretos, tributos, custos operacionais, administrativos, logísticos e de conformidade legal;

5.1.1.3.2.2.1.6. Assinatura do representante legal da empresa, com identificação da

razão social, CNPJ, endereço, telefone e e-mail.

5.1.1.3.2.2.2. A ausência de informações exigidas ou o não atendimento ao modelo de proposta poderá ensejar a desclassificação da licitante, conforme previsto na legislação vigente e nos critérios técnicos estabelecidos no Anexo I deste Edital (Termo de Referência).

5.1.1.3.2.3. Definição de Patamar Mínimo para Identificação de Propostas Inexequíveis:

5.1.1.3.2.3.1. Para os Grupos de serviços em que foram definidos perfis profissionais e respectivas quantidades, será adotado como patamar mínimo de presunção relativa de inexequibilidade o valor resultante da aplicação da fórmula:

5.1.1.3.2.3.2. Salário de referência do perfil x Fator K, conforme estabelecido no Mapa de Pesquisa Salarial constante no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).

5.1.1.3.2.4. Esse parâmetro será utilizado:

5.1.1.3.2.4.1. Na definição do preço de referência da licitação;

5.1.1.3.2.4.2. Na identificação de propostas com valores abaixo do mínimo aceitável;

5.1.1.3.2.4.3. Na verificação da viabilidade econômica das propostas apresentadas, conforme diretrizes do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

5.1.1.3.2.5. Além disso, conforme previsto no Art. 34 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022, será considerado indício de inexequibilidade qualquer proposta cujo valor seja inferior a 50% do valor orçado pela Administração. Nesses casos, a inexequibilidade será confirmada mediante diligência técnica, que deverá comprovar:

5.1.1.3.2.5.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

5.1.1.3.2.5.2. Que não existem custos de oportunidade capazes de justificar o valor ofertado.

5.1.1.3.2.5.3. Portanto, propostas que apresentem valores abaixo do patamar mínimo definido pelo Mapa Salarial (Salário x Fator K) ou inferiores a 50% do valor orçado pela Administração serão tratadas como presumidamente inexequíveis, exigindo diligência para comprovação da viabilidade ou desclassificação conforme o caso.

5.1.1.3.2.5.4. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que

admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples;

5.1.1.3.2.5.5. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do PRESTADOR DE SERVIÇOS;

5.1.1.3.2.5.6. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

5.1.1.3.2.5.7. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

5.1.1.3.2.5.8. patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

5.1.1.3.2.5.9. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

5.1.1.3.2.5.10. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação mediante substituição dos demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

5.1.1.3.2.5.11. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao seu patrimônio líquido, podendo ser exigidos mais documentos para confirmação do declarado.

5.1.1.3.2.5.12. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

5.1.1.3.3. Habilitação técnico-operacional:

5.1.1.3.3.1. A CONTRATADA deverá estar certificada conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011, ou posterior ou equivalentes.

5.1.1.3.3.2. O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de central de serviços deverá ser comprovado com declaração da licitante anexado juntamente a proposta de habilitação, de modo que o licitante atenderá, conforme os itens abaixo:

5.1.1.3.3.2.1. A Central de Serviços deverá ser provida dos recursos de contingenciamento e redundância necessários para garantir pelo menos 98% de disponibilidade e confiabilidade para a devida prestação de serviços. Este requisito deverá ser comprovado através de relatório gerencial mensal estando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas em Contrato em caso de não cumprimento.

5.1.1.3.3.2.2. Os itens definidos e obrigatórios encontram-se no Anexo 01 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N – Central de Atendimento do Anexo I do Termo de Referência deste EDITAL.

5.1.1.3.3.3. A presente contratação envolve a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em larga escala, com abrangência estadual e foco em alta disponibilidade, eficiência logística e padronização de processos. Diante da complexidade técnica e da criticidade operacional do objeto, torna-se imprescindível a exigência de comprovação de aptidão e experiência por meio de atestados específicos.

5.1.1.3.3.4. Os critérios estabelecidos visam garantir que a empresa contratada:

5.1.1.3.3.4.1. Possua histórico comprovado de atuação em ambientes de grande porte, com volume significativo de usuários e chamados mensais, assegurando capacidade de absorção da demanda contratual;

5.1.1.3.3.4.2. Tenha experiência em atendimento descentralizado, demonstrando domínio sobre operações distribuídas em múltiplos municípios, o que é essencial para o contexto geográfico do Estado do Ceará;

5.1.1.3.3.4.3. Apresente maturidade em gestão de equipes e processos, evidenciada pela atuação anterior em contratos com escopo semelhante, uso de soluções ITSM e controle de indicadores de desempenho (SLA e NMS);

5.1.1.3.3.4.4. Seja capaz de garantir continuidade operacional, mesmo em cenários de alta demanda, instabilidade de infraestrutura ou diversidade tecnológica;

5.1.1.3.3.4.5. Comprove capacidade técnica e escalabilidade, por meio de contratos anteriores que atendam o disposto no item 5.1.1.3.3.7, assegurando que a empresa já tenha enfrentado desafios de porte equivalente.

5.1.1.3.3.5. Esses requisitos não apenas promovem a seleção de fornecedores qualificados, mas também mitigam riscos operacionais, asseguram a entrega dos serviços com qualidade e reforçam o compromisso com a eficiência na gestão pública.

5.1.1.3.3.6. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

5.1.1.3.3.7. Para fins da comprovação, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

5.1.1.3.3.7.1 Comprovar que os serviços foram prestados em, no mínimo, 90 (noventa) municípios distintos do território nacional, sem restrição quanto à localização geográfica, desde que a comprovação incida, no mínimo sobre a prestação de serviços para tender 5.500 usuários de TIC e uma média de volume mensal de 17.420 chamados.

5.1.1.3.3.7.2. Em atenção ao disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 67 da Lei nº 14.133/2021, que regulam a exigência de atestados de capacidade técnica em processos licitatórios, a Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços para a Central de Serviços (Service Desk) utilizando solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), de forma cumulativa, podendo apresentar o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

5.1.1.3.3.7.3. Em atendimento ao § 2º do Art. 67 da Lei nº 14.133/202, em que se admite a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 50% das parcelas relevantes, a Licitante deverá comprovar através dos atestados de prestação de serviços, aos seguintes critérios:

5.1.1.3.3.7.3.1 3.950 estações de trabalho entre desktops e notebooks com Microsoft Windows;

5.1.1.3.3.7.3.2. 5.500 usuários;

5.1.1.3.3.7.3.3 Volume médio mensal de 17.420 chamados (1°, 2° e 3° Níveis) registrados e automatizados.

5.1.1.3.3.7.3.4. Experiência na coordenação das seguintes práticas ITIL:

5.1.1.3.3.7.3.4.1 Gerenciamento de Incidentes;

5.1.1.3.3.7.3.4.2. Gerenciamento de Requisição de Serviços;

5.1.1.3.3.7.3.4.3. Gerenciamento de Problemas;

5.1.1.3.3.7.3.4.4. Gestão de Mudança e Liberação;

5.1.1.3.3.7.3.4.5. Gestão de Conhecimento; e

5.1.1.3.3.7.3.4.6. Gestão de Configuração de Serviços de TI.

5.1.1.3.3.7.4. Serviço de Chatbot integrado à ferramenta de Service Desk (ITSM).

5.1.1.3.3.7.5. Sustentação de infraestrutura em ambientes que atendam, no mínimo, aos seguintes critérios:

5.1.1.3.3.7.5.1. 791 servidores virtuais com sistema operacional Windows Server e Linux;

5.1.1.3.3.7.5.2. Operação e monitoramento do ambiente de TIC em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, 7 dias na semana) dias na semana, com acionamento de plano de comunicação.

5.1.1.3.3.7.5.3. Serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em estações em ambientes Microsoft e Linux.

5.1.1.3.3.7.5.4. Serviços de administração, configuração, manutenção de no mínimo:

5.1.1.3.3.7.5.4.1. 3 storages;

5.1.1.3.3.7.5.4.2. 2 appliances de backup;

5.1.1.3.3.7.5.4.3. SAN (Storage Area Network);

5.1.1.3.3.7.5.4.4. Switches Fibre Channel.

5.1.1.3.3.7.5.5. Serviços de Administração de Banco de Dados comerciais, com, no mínimo:

5.1.1.3.3.7.5.5.1. Oracle: 73TB;

5.1.1.3.3.7.5.5.2. e PostgreSQL: 15TB.

5.1.1.3.3.7.5.6. Configuração e gestão de serviços básicos de infraestrutura em servidores Linux e Windows, incluindo:

5.1.1.3.3.7.5.6.1. Active Directory com integração entre plataformas Linux e Windows;

5.1.1.3.3.7.5.6.2. Serviços de DNS e DHCP;

5.1.1.3.3.7.5.6.3. Compartilhamento de arquivos;

5.1.1.3.3.7.5.6.4. Atualização de pacotes de software;

5.1.1.3.3.7.5.6.5. Gerenciamento de antivírus corporativo.

5.1.1.3.3.7.5.7. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico, com, no mínimo, 4.000 (quatro mil) caixas postais.

5.1.1.3.3.7.5.8. Suporte técnico e configuração de soluções de Backup Appliance e Disaster Recovery, voltadas para ambientes virtualizados.

5.1.1.3.3.7.5.9. Administração de redes de dados, incluindo:

5.1.1.3.3.7.5.9.1. Rede local (LAN) com, no mínimo, 25 (vinte e cinco) switches;

5.1.1.3.3.7.5.9.2. Rede sem fio local (WLAN) com, no mínimo, 200 (duzentos) pontos de acesso (APs);

5.1.1.3.3.7.5.9.3. Rede de longa distância (WAN) com, no mínimo, 100 (cem) links de dados.

5.1.1.3.3.7.5.10. Administração, configuração e manutenção de soluções de segurança da informação, incluindo:

5.1.1.3.3.7.5.10.1. Filtro de conteúdo para navegação na Web;

5.1.1.3.3.7.5.10.2. Acesso remoto e VPN dos tipos IPSec, SSL e Site-to-Site;

5.1.1.3.3.7.5.10.3. Firewall de próxima geração ou UTM, do tipo stateful, baseado em hardware ou software, operando em ambiente de alta disponibilidade.

5.1.1.3.3.7.5.10.4. Instalação, configuração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em ambiente de alta disponibilidade, que incluam, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

5.1.1.3.3.7.5.10.4.1. Sistema de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS);

5.1.1.3.3.7.5.10.4.2. Solução de proxy;

5.1.1.3.3.7.5.11. Ferramentas de análise de tráfego de rede.

5.1.1.3.3.7.5.12. Suporte e configuração a redes de computadores utilizando protocolos TCP/IP;

5.1.1.3.3.7.5.13. Execução de serviços de Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo a realização de inventário completo de software e hardware.

5.1.1.3.3.8. O TJCE poderá realizar diligências para complementar informações ou verificar a veracidade dos atestados de capacidades técnicas apresentadas pela LICITANTE vencedora. Durante esse processo, poderão ser solicitados documentos comprobatórios, como cópias de contratos, notas fiscais ou qualquer outro registro que comprove, de forma inequívoca, que os serviços

descritos nos atestados foram efetivamente prestados.

5.1.1.3.4 Justificativa Técnica Integrada

5.1.1.3.4.1 Os atestados deverão conter as informações necessárias para a averiguação dos critérios técnicos, não sendo aceitos atestados incompletos ou que não atendam claramente todas as exigências de cada item exigido.

5.1.1.3.4.2 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da LICITANTE.

5.1.1.3.4.3 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo TJCE, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do atestador e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos que possa requisitar.

5.1.1.3.7.4 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

5.1.1.3.7.5 Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução juramentada para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

5.1.1.3.5. Habilitação técnico-profissional:

5.1.1.3.5.1. Apresentar atestados de capacidade técnica de serviços, com características semelhantes às do objeto contratual, contendo:

5.1.1.3.5.1.1. 01 (um) profissional com certificação PMP: Essencial para garantir a gestão eficiente de projetos complexos, com metodologias reconhecidas internacionalmente.

5.1.1.3.5.1.2. 05 (cinco) profissionais com certificação ITIL 4 Foundation: Necessária para assegurar práticas padronizadas de gestão de serviços de TI, alinhadas às melhores práticas globais.

5.1.1.3.5.1.3. 02 (dois) profissionais com certificação Cobit: Relevante para assegurar governança e controle dos processos de TI, conforme padrões aceitos pelo mercado e órgãos de controle.

5.1.1.3.5.1.4. 01 (um) profissional com a Certificação CCNP: Necessária para garantir competência técnica em redes de comunicação, essenciais à infraestrutura contratada.

5.1.1.3.5.1.5. 01 (um) profissional com a Certificação Oracle: Certificação indispensável para administração de bancos de dados críticos à operação dos sistemas.

5.1.1.3.5.1.6. 01 (um) profissional com a Certificação de Segurança Cibernética: Fundamental para proteger os ativos digitais e garantir conformidade com normas de segurança da informação.

5.1.1.3.5.1.7. 01 (um) profissional com a Certificação em Virtualização: Essencial para gerenciamento de ambientes virtualizados, amplamente utilizados na infraestrutura de TI moderna.

5.1.1.3.5.1.8. 01 (um) profissional com a Certificação em ferramenta de Backup: Garante a capacidade de recuperação de dados e continuidade dos serviços em caso de falhas.

5.1.1.3.6. Regularidade fiscal e trabalhista:

5.1.1.3.6.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

5.1.1.3.6.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n. 1.751, de 2.10.2014, e suas alterações, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

5.1.1.3.6.3**.** Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

5.1.1.3.6.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452/1943;

5.1.1.3.6.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

5.1.1.3.6.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante.

5.1.1.3.6.7. Prova de regularidade de Tributos Municipais.

5.1.1.3.6.7.1. Caso o fornecedor ou prestador de serviço seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;

5.1.1.3.6.8. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021.

5.1.1.3.6.9. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, caso o representante legal da empresa integre seu quadro societário;

5.1.1.3.6.10. Procuração, acompanhada do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, no caso de o representante legal da empresa ser procurador;

5.1.1.3.6.11. Declaração que não possui em seu quadro funcional menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menores de 16 (dezesseis) anos em trabalho algum, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, **conforme modelo constante no Anexo 4 deste Edital**;

5.1.1.3.6.12. Declaração de atendimento aos requisitos de habilitação, **conforme Anexo 5 do Edital**;

5.1.1.3.6.13. Declaração de que atenderá às disposições sobre o quantitativo mínimo de mão de obra constituído por mulheres vítimas de violência doméstica, em percentual mínimo de 8 (oito) por cento das vagas, **conforme modelo constante no Anexo 6 do Edital** (Declaração exigível, exclusivamente, em licitações de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra).

5.1.1.3.6.14. Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, **conforme modelo constante no Anexo 7 deste Edital**.

5.1.1.3.6.15. Declaração de cumprimento de reserva de cargos legal para pessoa com deficiência ou reabilitado da previdência social, **conforme modelo constante no Anexo 8 deste Edital**.

5.1.1.3.6.16. Quando a licitante não estiver obrigada ao atendimento da reserva de cargos mencionada, nos termos do art. 93 da Lei Federal n. 8.213, de 24 de julho de 1991, deverá apresentar declaração relativa à isenção da citada obrigatoriedade.

5.1.1.3.7. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência conforme art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

5.1.1.3.8. Não se caracterizam documentos novos aqueles que venham a comprovar fatos existentes à época da abertura da sessão, com respaldo no previsto no Acórdão 1211/2021-TCU-Plenário.

5.1.1.3.9. O(s) documento(s) referente(s) ao subitem anterior deverá(ão) constar em um único arquivo apresentado após a solicitação do pregoeiro.

5.1.1.3.10. A não apresentação dos referidos documentos nos prazos fixados ensejará a desclassificação da proposta.

5.1.1.3.11. O TJCE se reserva o direito de realizar diligências, a fim de elucidar quaisquer dúvidas acerca da capacidade técnica e econômico-financeira da licitante, se reserva o direito de realizar diligências, a fim de elucidar quaisquer dúvidas acerca da capacidade técnica e econômico-financeira da licitante, nos termos do art. 64, inciso I, da Lei nº 14 64, inciso I, da Lei nº 14.133/2021;133/2021.

5.1.1.3.12. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados da seguinte forma:

5.1.1.3.12.1. Obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos tanto para matriz como para todas as filiais. A contratação será celebrada com a sede que apresentou a documentação;

5.1.1.3.12.2. Sob pena de serem considerados inapropriados para o presente processo licitatório, com a consequente inabilitação da licitante, os documentos públicos ou particulares apresentados em qualquer processo de fotocópia, deverão vir em cópias autenticadas em cartório ou em cópias simples acompanhadas de originais, para fins de conferência pelo agente de contratação do TJCE, conforme Provimento do TJCE nº 15/2008 c/c Lei Nacional n. 13.726, de 8 de outubro de 2018, ou acompanhados de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal;

5.1.1.3.12.3. Os documentos obtidos através de sítios oficiais que estejam condicionados à aceitação via internet terão sua autenticidade verificada pelo(a) pregoeiro(a). Os documentos de habilitação disponibilizados pelos Órgãos competentes emitidos por meio eletrônico através da rede mundial de computadores (internet), para fins de julgamento, serão considerados originais, não necessitando de autenticação notarial. Outrossim, se estes forem apresentados através de cópias xerográficas, estas deverão obrigatoriamente ser autenticadas em cartório ou acompanhados de originais.

5.1.1.3.12.4. Caso haja documentos redigidos em idioma estrangeiro, estes serão somente considerados se acompanhados da versão em português, firmada por tradutor.

5.1.1.3.12.5. Dentro do prazo de validade. Na hipótese de no documento não constar expressamente o prazo de validade, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre sua validade. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de sua emissão.

5.1.1.3.13. O(A) Pregoeiro(a) poderá também solicitar originais de documentos já autenticados para fins de verificação, sendo a empresa obrigada a apresentá-los no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação, sob pena de não o fazendo, ser inabilitada.

5.1.1.3.14. Todas as certidões negativas apresentadas deverão comprovar a regularidade com os tributos pertinentes, as que se encontram positivas só serão acatadas se tiverem o mesmo valor das negativas.

5.1.1.3.15. A não regularização no prazo previsto no subitem anterior implicará a decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

5.1.1.3.16. Constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo(a) próprio(a)

pregoeiro(a), na hipótese de inexistência de recursos administrativos ou pela Autoridade Superior, na hipótese de existência de recursos administrativos.

5.1.1.3.17. Se o licitante desatender às exigências previstas, o(a) pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

5.1.1.3.18. Da sessão, o sistema do Banco do Brasil S/A gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, bem como serão registrados nos autos do processo administrativo descrito no preâmbulo deste Edital.

5.1.1.3.7. Da Vistoria

5.1.1.3.7.1. A vistoria presencial será limitada ao ambiente crítico da Sede Judiciária ou ao ambiente crítico do Fórum Clóvis Beviláqua.

5.1.1.3.7.2. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h às 17h, com duração estimada de 1 (uma) hora, devendo o agendamento ser efetuado previamente através do endereço de correio eletrônico: licitacaosetin@tjce.jus.br.

5.1.1.3.7.3. Caso seja realizada a Vistoria Técnica, a licitante deverá comprovar, por meio Declaração de Vistoria Técnica (Anexo 26 do Termo de Referência – Sustentação de Infraestrutura – Declaração de Vistoria Técnica. Caso a licitante opte em não realizar a Vistoria Técnica, deverá assinar a declaração do Anexo 27 do Termo de Referência – Sustentação de Infraestrutura – DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA.

5.1.1.3.7.4. O período para realização da Vistoria Técnica terá início no primeiro dia útil após a publicação do Edital e se encerrará no último dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para realizar a vistoria, o representante legal da empresa ou o responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e uma declaração emitida pela empresa que comprove sua autorização para realizar a vistoria.

5.1.1.3.7.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, processos, procedimentos, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais e da forma de prestação dos serviços, devendo a contratada assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

6.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à) pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura das propostas, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço cpl.tjce@tjce.jus.br, informando o número deste pregão no sistema do Banco do Brasil e o órgão interessado.

6.2. Até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o presente edital, mediante petição por escrito, protocolizada no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por meio do correio eletrônico: cpl.tjce@tjce.jus.br;

6.2.1. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente.

6.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

6.4. A impugnação não terá efeito suspensivo que poderá ser concedido por decisão motivada do(a) pregoeiro(a).

6.5. Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto se a alteração não afetar a formulação das propostas.

7. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

7.1. Do ato que encerra o julgamento das propostas ou do ato de habilitação ou inabilitação de licitante, o proponente que desejar recorrer contra decisões do(a) Pregoeiro(a), poderá fazê-lo de imediato e motivadamente, até 2 (duas) horas do mencionado ato, manifestando sua intenção com o registro da síntese das suas razões, exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, sendo-lhe concedido prazo de 3 (três) dias para apresentar por escrito as razões do recurso, conforme o art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021, devidamente protocolizadas no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no endereço eletrônico constante no preâmbulo deste edital. Os demais licitantes ficam, desde logo, convidados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso.

7.1.1. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou da lavratura da habilitação ou inabilitação;

7.1.2. A falta de manifestação imediata e motivada importará a preclusão do direito de recurso.

7.2. Fica assegurada aos licitantes vista imediata dos autos do Pregão, com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos e de contrarrazões. Os referidos Autos estarão disponíveis na sala da Comissão de Contratação do TJCE.

7.3. Não serão conhecidos os recursos intempestivos, nem acolhidas razões ou contrarrazões não enviadas nos termos prescritos neste edital.

7.4. Os recursos poderão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

7.5. Os recursos subscritos por representantes deverão ser acompanhados por documento comprobatório da habilitação legal.

7.6. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida.

7.7. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.

7.8. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.9. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

7.10. A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação via e-mail.

8. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

8.1. A adjudicação dar-se-á pelo pregoeiro quando não ocorrer interposição de recursos que encaminhará o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a homologação. Caso contrário, a adjudicação ficará a cargo da autoridade competente.

8.2. Não havendo interposição de recursos por parte dos licitantes o pregoeiro poderá adjudicar o objeto ao licitante vencedor, encaminhando em seguida o processo para homologação pela autoridade competente.

8.3. Havendo recurso(s), depois de decididos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente poderá adjudicar o objeto ao licitante vencedor e homologar a licitação.

8.3.1. A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao vencedor.

8.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

8.5. O sistema gerará Ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

8.6. Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o contrato ou documento congênere no prazo definido neste edital.

8.7. Na assinatura do termo de contrato ou do instrumento congênere, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do termo de contrato ou instrumento congênere.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro ou pela unidade demandante da licitação, em sede de diligência;

9.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta (ou amostra) em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

9.1.6. fraudar a licitação;

9.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

9.1.7.5. praticar ato lesivo previsto no art. 5° da Lei n.º 12.846/2013;

9.1.8. Com fulcro na Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a contratada as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.1.8.1. advertência;

9.1.8.2. multa;

9.1.8.3. impedimento de licitar e contratar; e

9.1.8.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

9.1.9. Na aplicação das sanções serão considerados(as):

9.1.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.1.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.1.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.1.9.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

9.1.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.1.10. A sanção de multa calculada na forma do edital ou do contrato, quando compensatórias, não será inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação, conforme §3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

9.1.10.1. A licitante vencedora, uma vez contratada, sujeitar-se-á, em caso de inadimplemento de suas obrigações definidas neste Instrumento ou em outros que o complementem, às sanções e penalidades administrativas, inclusive multas, conforme previsão da **Cláusula Décima Segunda do Anexo 11 – Termo de Contrato**, sem prejuízo das sanções legais e responsabilidades civil e criminal.

9.1.10.2. A multa será recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

9.1.10.3. Os percentuais de multas aplicadas incidirão sobre o valor global do termo de contrato licitado ou celebrado, quando compensatórias.

9.1.11. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.1.12. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.1.13. A sanção de impedimento de licitar e contratar, previstas no art. 156, III, da Lei 14.133/2021, nos termos do seu § 4º, será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII, do caput do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos.

9.1.14. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações:

9.1.14.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

9.1.14.2. fraudar a licitação;

9.1.14.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.14.3.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.14.3.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.14.3.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.14.3.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

9.1.14.3.5. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013;

9.1.14.3.6 bem como pelas infrações administrativas de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.1.15. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

9.1.16. A exigência da garantia de que trata o subitem anterior, obedecerá ao disposto no art. 58 da Lei nº 14.133/2021.

9.1.17. A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.1.18. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.1.19. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.1.20. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.1.21. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

9.1.22. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado.

9.1.23. As notificações de multas e sanções são de responsabilidade da Coordenadoria Central de Contratos e Congêneres do TJCE, que receberá da unidade administrativa responsável e gestora do

contrato os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do termo de contrato.

9.1.24. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando-se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.

10. DA CONTRATAÇÃO

10.1. As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por instrumento de contrato ou instrumento congênere, conforme **Anexo 11 deste Edital**, celebrado entre o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, denominado TJCE, e a adjudicatária, denominada **CONTRATADA** que observará os termos da Lei n. 14.133/2021, deste Edital e demais normas pertinentes.

10.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação expedida pelo TJCE, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3. A **CONTRATADA** não terá direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme disposições do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.4. Na assinatura do termo de contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do termo de contrato.

10.5.O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta de preços serão partes integrantes da contratação.

11. DA GARANTIA CONTRATUAL

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes no Termo de Contrato deste Edital – **Anexo 11.**

12. DO DETALHAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

12.1. As condições, especificações das regras da prestação dos serviços, encontram-se no Termo de Referência, anexo deste edital.

13. DO PAGAMENTO

13.1. As condições de pagamento estão descritas no Termo de Referência e Instrumento Contratual ou equivalente, anexo deste edital.

14. REAJUSTE E DOS RECURSOS FINANCEIROS

14.1. Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses de acordo com a variação do ICTI a partir da data do orçamento estimado desta contratação, desde que solicitado formalmente pela CONTRATADA em tempo.

14.2. O processo referente ao pedido de reajuste supra, deverá ser aberto, em tempo hábil, pelo Fiscal do Contrato e firmado pelo Gestor.

14.3. Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, tendo como fonte os Recursos Diretamente Arrecadados, nas seguintes dotações orçamentárias:

04200021.02.126.192.20511.15.339040.1.759.1200070.1.2.01
04200021.02.126.192.20511.15.339040.2.759.1200070.1.2.01

14.4. Nenhuma contratação será efetuada sem a prévia indicação da disponibilidade orçamentária.

14.5. As demais condições de reajuste e recursos financeiros estão descritas no Termo de Referência e Instrumento Contratual ou equivalente, anexo deste edital.

15. DA FISCALIZAÇÃO

15.1. As regras de gestão e fiscalização encontram-se no Termo de Referência e Instrumento Contratual ou equivalente, anexo deste edital.

16. DAS OBRIGAÇÕES DO TJCE

16.1. As obrigações do TJCE estão encontram-se descritas no **subitem 5.1 do Termo de Referência** e Instrumento Contratual ou equivalente, anexos deste edital.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. As obrigações da CONTRATADA estão estabelecidas no **subitem 5.2 do Termo de Referência** e Instrumento Contratual ou equivalente, anexos deste edital.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público derivadas de fato(s) superveniente(s) comprovado(s) ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

18.2. Iniciada a etapa de lances, não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) pregoeiro(a).

18.3. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

18.4. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

18.5. O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

18.6. É facultado à(ao) Pregoeira(o) 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 obrigatoriamente na proposta e na documentação de habilitação.

18.7. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação.

18.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

18.9. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário da Justiça do Estado do Ceará.

18.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital se iniciam e se vencem somente em dia de expediente no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

18.11. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo prevalecerão as deste Edital.

18.12. A participação do licitante nesta licitação implica aceitação de todos os termos deste Edital, e a inobservância de qualquer dos itens descritos nele é de total responsabilidade dos participantes.

18.13. Qualquer informação fornecida por telefone não terá caráter formal.

18.14. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, considerado aquele a que está vinculado o Pregoeiro.

18.15. É vedado ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios disciplinados pela Lei n. 10.880/1983.

18.16. De acordo com a Resolução do CNJ n. 7, de 18.10.2005, e suas alterações, constitui prática de nepotismo a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuges, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento. Toda a documentação apresentada fará parte

dos autos da licitação e não será devolvida ao licitante, ainda que se trate de originais.

18.17. A vedação se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

18.18. A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório.

18.19. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de fornecimento com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal TJCE.

18.20. Havendo divergência, exclusivamente quanto às especificações da descrição dos itens na descrição do sistema “licitacoes-e” do Banco do Brasil, Minuta de Contrato e outros, prevalecerão as descritas no Termo de Referência.

18.21. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

18.22. Os casos omissos e não previstos neste Edital serão resolvidos pelo(a) Pregoeiro(a) do TJCE, nos termos da Legislação pertinente.

19. ANEXOS

ANEXO 1 – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO 2 – ORÇAMENTO DETALHADO

ANEXO 3 – MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

ANEXO 4 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

ANEXO 5 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

ANEXO 6 – MODELO DE DECLARAÇÃO PERCENTUAL MÍNIMO DE MÃO DE OBRA CONSTITUÍDO POR MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

ANEXO 7 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO POSSUI, EM SUA CADEIA PRODUTIVA, EMPREGADOS EXECUTANDO TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO

ANEXO 8 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE RESERVA DE CARGOS LEGAL PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, PARA REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E PARA APRENDIZ

ANEXO 9 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DOS DOCUMENTOS

ANEXO 10 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE AS PROPOSTAS ECONÔMICAS COMPREENDEM A INTEGRALIDADE DOS CUSTOS PARA ATENDIMENTO DOS DIREITOS TRABALHISTAS

ANEXO 11 – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2026.

DENISE MARIA NOROES OLSEN:28381610320
Assinado de forma digital por DENISE MARIA NOROES OLSEN:28381610320
Dados: 2026.02.02 11:38:41 -03'00'

Denise Maria Norões Olsen
SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE

RAFAELLA LOPES FERREIRA:88834557387
Assinado de forma digital por RAFAELLA LOPES FERREIRA:88834557387
Dados: 2026.02.02 11:51:16 -03'00'

Rafaella Lopes Ferreira
SECRETÁRIA DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL – SEGOV

Aprovado:
CRISTHIAN SALES DO NASCIMENTO RIOS:72191201334
Assinado de forma digital por CRISTHIAN SALES DO NASCIMENTO RIOS:72191201334
Dados: 2026.02.02 13:35:06 -03'00'

Cristhian Sales do Nascimento Rios
CONSULTOR JURÍDICO DA PRESIDÊNCIA DO TJCE

TJCE
Tribunal de Justiça
do Estado do Ceará

ANEXO 1 DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Síntese do Tipo de Demanda: TJCESETIN_2025_0010 - Solução que contemple a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI.

Código da Contratação: AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 O presente Termo de Referência visa descrever detalhadamente a pretensão de contratação de prestação de **Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação** conforme descrito abaixo:

1.1.1 A presente contratação será realizada sob o regime de prestação de serviços baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço, sem exigência de dedicação exclusiva. Este modelo visa garantir maior flexibilidade na alocação de recursos, promovendo eficiência operacional e otimização de custos, sem prejuízo à qualidade e à continuidade dos serviços contratados.

1.1.2 Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.

Lote único					
Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N Valor de Referência: Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.					
Item	**Categoria**	**Atendimento médio de Chamados Mês/2024**	**Unidade de Medida**	**Qtd.**	**Área Responsável**
1	Suporte Técnico de Microinformática 1N	14371	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36 meses	Coordenadoria de Atendimento em TI
Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N					

Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.					
Item	**Categoria**	**Atendimento médio de Chamados Mês/2024**	**Unidade de Medida**	**Qtd.**	**Área Responsável**
1	Sistemas	1534	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36 meses	Coordenadoria de Atendimento em TI
2	Atendimento	4864	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36 meses	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI

Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.						
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. de Perfis**	**Área Responsável**
1	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	3	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
		Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior		2	
2	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Pleno		2	
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior		2	
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Pleno		1	
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree - Sênior		2	

3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**	3	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Sênior		3	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Pleno		1	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais - Microsoft Office 365 - Sênior		1	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux - Pleno		2	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior		3	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno		2	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior		2	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Pleno		1	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Sênior		1	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Pleno		2	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação - Senior		3	
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - DevOps – Pleno		1	
		Administrador de sistemas	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior		2	

		operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)				
4	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Sênior		1	
5	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Sênior		1	
6	Observabilidade de Serviços de TI	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior		2	
7	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Pleno)	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
		Especialista em Computação em Nuvem - Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Sênior)		1	
8	Segurança de TIC	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Sênior		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Sênior		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Sênior		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno		1	
		Administrador em	Administrador em segurança da informação Linux – Sênior		1	

		segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)				
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Sênior		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação, virtualização e Cloud Security – Sênior		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior		1	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior		1	
9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos		1	
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.						
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. de Perfis**	**Área Responsável**
1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.		1	
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação		1	
		Gerente de suporte técnico	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão		1	

		de tecnologia da informação	de Conhecimento e Catálogo de Serviços			
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI		1	
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos		1	
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		1	
2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Pleno	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	7	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Sênior		7	

Grupo 05 - Serviços Especializados
Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Qtd.: 36 meses.

Item	Categoria	Unidade de Medida	Qtd. Max.	Área Responsável
1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI
2	Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento

Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas
Valor de Referência: Pagamento Mensal mediante
aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Período: 36 meses.

Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd. Estimada 36 meses	Área Responsável
1	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível	Atendimento Técnico	15000	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI
2	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível	Suporte Técnico	21600	Gerência de Segurança da Informação e

						Ambientes Tecnológicos
Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.						
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. De Perfis**	**Área Responsável**
1	Serviço de Infraestrutura Exclusiva - PJE - Suporte a Servidores de Aplicação	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação PJE - Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	3	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
2	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree PJE - Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	3	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
3	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	2	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
4	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de Sistemas Operacionais Linux – Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	2	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
5	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Sênior)	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	2	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
6	Serviço de Monitoramento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade -	Serviço Mensal Fixo mediante	3	Coordenadoria de

	Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas		Pleno	aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).		Monitoramento do PJe
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	Coordenadoria de Monitoramento do PJe
7	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - PJE	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	Diretoria de Tecnologia do PJe

1.1.3 Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N

1.1.3.1 Suporte Técnico de Microinformática 1N.

1.1.3.1.1 A equipe de 1º Nível (1N) da Central de Serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) é responsável pelo atendimento inicial das demandas relacionadas aos serviços de tecnologia da informação e comunicação. Seu papel é essencial para garantir o funcionamento eficiente e contínuo dos sistemas e recursos tecnológicos utilizados pelos usuários do Tribunal.

1.1.3.1.2 Essa equipe atua como ponto de contato primário para os chamados e solicitações, oferecendo suporte técnico básico e imediato. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.3.1.2.1 **Recebimento, registro, categorização e priorização de chamados** por meio de ferramentas de gestão de serviços (ITSM), com base nas melhores práticas da ITIL;

1.1.3.1.2.2 **Atendimento e solução de incidentes e requisições de baixa e média complexidade**, como desbloqueio de senhas, instalação de softwares homologados, orientação sobre uso de sistemas corporativos, entre outros;

1.1.3.1.2.3 **Escalonamento adequado** para as equipes de 2º e 3º níveis, quando necessário, garantindo a continuidade e o tratamento eficaz das ocorrências;

1.1.3.1.2.4 **Atendimento com foco no usuário**, prezando pela cordialidade, agilidade e qualidade na resolução das demandas.

1.1.3.1.2.5 A atuação da equipe de 1N é estratégica para a centralização do suporte, promovendo a padronização dos atendimentos, a redução do tempo de resposta e o aumento da satisfação dos usuários com os serviços de TIC oferecidos pelo TJCE.

1.1.4 Grupo 2 - Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2N.

1.1.4.1 A equipe de 2º Nível (2N) da Central de Serviços de TIC do TJCE é responsável pelo suporte técnico especializado em microinformática, atendendo às demandas que não puderam ser solucionadas pela equipe de 1º Nível.

1.1.4.2 Essa equipe desempenha um papel essencial na garantia da disponibilidade e funcionamento adequado dos recursos de microinformática, contribuindo para a continuidade das atividades do Tribunal e a satisfação dos usuários.

1.1.4.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.4.3.1 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados aos serviços de atendimento de Sistemas e ao Suporte Técnico de Microinformática de 2N, assim como ao ambiente dos dispositivos dos usuários do contratante;

1.1.4.3.2 Manter o registro das requisições de serviços de atendimento dos Sistemas e do Suporte Técnico e de Atendimento de Microinformática de 2° Nível, assim como as reclamações feitas pelos usuários;

1.1.4.3.3 Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pelo contratante;

1.1.4.3.4 Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pelo contratante;

1.1.4.3.5 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.4.3.6 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.4.3.7 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

1.1.4.3.8 Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

1.1.5 Grupo 3 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível

1.1.5.1 **Conectividade e Comunicação**

1.1.5.1.1 A equipe de 3º Nível (3N) de Conectividade e Comunicação do TJCE é responsável pelo suporte técnico especializado e pela gestão avançada da infraestrutura de rede e sistemas de comunicação do Tribunal. Atua na resolução de incidentes complexos, na manutenção e atualização dos

equipamentos e serviços de conectividade, além de garantir a segurança, estabilidade e desempenho das redes internas e externas.

1.1.5.1.2 Essa equipe também coordena projetos de melhoria, implementação de novas tecnologias e a integração dos sistemas de comunicação, assegurando a continuidade dos serviços essenciais para o funcionamento do Judiciário.

1.1.5.1.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.1.3.1 Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

1.1.5.1.3.2 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

1.1.5.1.3.3 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

1.1.5.1.3.4 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.5.1.3.5 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.1.3.6Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

1.1.5.2 **Sustentação de Banco de Dados**

1.1.5.2.1 A equipe de Sustentação de Banco de Dados de 3º Nível (3N) do TJCE é responsável pela administração, manutenção e otimização dos bancos de dados utilizados pelos sistemas institucionais. Atua na resolução de incidentes complexos, na aplicação de atualizações, no monitoramento do desempenho e na garantia da integridade, segurança e disponibilidade das informações.

1.1.5.2.2 Além disso, essa equipe oferece suporte técnico especializado para projetos que envolvam o ambiente de banco de dados do TJCE, contribuindo diretamente para a estabilidade e eficiência dos serviços de TIC do Tribunal.

1.1.5.2.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.2.3.1 Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;

1.1.5.2.3.2 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;

1.1.5.2.3.3 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;

1.1.5.2.3.4 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.5.2.3.5 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.2.3.6 Registrar chamados para fornecedores das soluções;

1.1.5.2.3.7 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

1.1.5.3 **Sustentação de Infraestrutura para Aplicações**

1.1.5.3.1 A equipe de Sustentação de Infraestrutura para Aplicações é responsável por garantir a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos ambientes onde estão hospedadas as aplicações institucionais do TJCE. Atua na administração de servidores, serviços de virtualização, containers, balanceadores de carga, e demais componentes da infraestrutura de apoio às aplicações.

1.1.5.3.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.3.2.1 Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

1.1.5.3.2.2 Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do contratante;

1.1.5.3.2.3 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

1.1.5.3.2.4 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

1.1.5.3.2.5 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.5.3.2.6 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.3.2.7 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

1.1.5.4 **Backup**

1.1.5.4.1 A equipe de Backup de 3º Nível (3N) do TJCE é responsável pela gestão, execução e monitoramento das rotinas de backup e restauração de dados dos sistemas institucionais. Atua garantindo a integridade, disponibilidade e recuperação das informações, em conformidade com as políticas de segurança e continuidade de negócios do Tribunal.

1.1.5.4.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.4.2.1 Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup do contratante;

1.1.5.4.2.2 Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup do contratante;

1.1.5.4.2.3 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup do contratante;

1.1.5.4.2.4 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup do contratante;

1.1.5.4.2.5 Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;

1.1.5.4.2.6 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.5.4.2.7 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.4.2.8 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; e

1.1.5.4.2.9 Outras atividades gerais relacionadas a serviço de Backup da CONTRATANTE.

1.1.5.5 **Armazenamento**

1.1.5.5.1 A equipe de Armazenamento de 3º Nível (3N) do TJCE é responsável pela gestão dos ambientes de armazenamento de dados utilizados pelos sistemas e serviços institucionais. Atua na administração, monitoramento e manutenção de soluções de storage, garantindo alta disponibilidade, desempenho e segurança das informações.

1.1.5.5.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.5.2.1 Administrar o provisionamento de volumes de dados, controle de espaço, aplicação de boas práticas de performance, além do suporte técnico a demais equipes de infraestrutura e sistemas que dependem desses recursos;

1.1.5.5.2.2 Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de armazenamento do contratante;

1.1.5.5.2.3 Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de armazenamento do contratante;

1.1.5.5.2.4 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de armazenamento do contratante;

1.1.5.5.2.5 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de armazenamento do contratante;

1.1.5.5.2.6 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.5.5.2.7 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.5.2.8 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

1.1.5.6 Observabilidade de Serviços de TI

1.1.5.6.1 A equipe de Observabilidade de Serviços de TIC de é responsável por implementar e manter mecanismos de monitoramento, rastreamento e análise dos sistemas e serviços de tecnologia da informação. Seu objetivo é garantir

visibilidade em tempo real sobre o desempenho, a disponibilidade e o comportamento das aplicações e infraestruturas críticas do Tribunal.

1.1.5.6.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.6.2.1 Configurar e gerir ferramentas de observabilidade, coleta e correlação de logs, métricas e eventos, além da geração de alertas proativos para a identificação e resolução ágil de falhas;

1.1.5.6.2.2 Apoiar outras áreas na tomada de decisões baseadas em dados, contribuindo para a estabilidade e eficiência dos serviços de TIC;

1.1.5.6.2.3 Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;

1.1.5.6.2.4 Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;

1.1.5.6.2.5 Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;

1.1.5.6.2.6 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.5.6.2.7 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.6.2.8 Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

1.1.5.7 **Computação em Nuvem**

1.1.5.7.1 A equipe de Computação em Nuvem da Central de Serviços de TIC do TJCE é responsável pela gestão, operação e evolução dos ambientes em nuvem utilizados pelo Tribunal. Atua no provisionamento de recursos, monitoramento, controle de custos, segurança e integração de serviços em nuvem pública, privada ou híbrida.

1.1.5.7.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.7.2.1 Implantar soluções escaláveis, dar suporte a sistemas hospedados na nuvem, automação de processos e garantia da continuidade e desempenho dos serviços, sempre em conformidade com as diretrizes institucionais de segurança e governança de TIC; Projetar, implementar e gerenciar a infraestrutura de nuvem;

1.1.5.7.2.2 Gerenciar ambientes de nuvem para que sejam seguros, escaláveis e eficientes;

1.1.5.7.2.3 Projetar, implementar e gerenciar a infraestrutura de nuvem;

1.1.5.7.2.4 Trabalhar em estreita colaboração com desenvolvedores, administradores de sistemas e equipes de segurança para garantir que a infraestrutura de nuvem atenda às necessidades da organização;

1.1.5.7.2.5 Gerenciar, projetar e configurar a infraestrutura de rede na nuvem;

1.1.5.7.2.6 Gerenciar o armazenamento na nuvem;
1.1.5.7.2.7 Gerenciar os recursos na nuvem;
1.1.5.7.2.8 Ajudar na automação de processos;
1.1.5.7.2.9 Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a área de nuvem; e
1.1.5.7.2.10 Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de nuvem e divulgação junto às equipes técnicas; e
1.1.5.7.2.11 Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de nuvem.

1.1.5.8 **Segurança de TIC**

1.1.5.8.1 A equipe de Segurança de TIC da Central de Serviços do TJCE é responsável por proteger os ativos de informação do Tribunal, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e sistemas. Atua na prevenção, detecção e resposta a incidentes de segurança, além da gestão de acessos, controle de vulnerabilidades e apoio à conformidade com políticas e normativas de segurança.

1.1.5.8.2 Também realiza ações de conscientização, monitoramento contínuo de ameaças e aplicação de boas práticas de cibersegurança, contribuindo para um ambiente digital seguro e resiliente.

1.1.5.8.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.5.8.3.1 Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante;
1.1.5.8.3.2 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
1.1.5.8.3.3 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
1.1.5.8.3.4 Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
1.1.5.8.3.5 Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
1.1.5.8.3.6 Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
1.1.5.8.3.7 Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;

1.1.5.8.3.8 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

1.1.5.8.3.9 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.8.3.10 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo ambiente;

1.1.5.8.3.11 Outras atividades gerais relacionadas a serviço de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

1.1.6 Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL

1.1.6.1 **Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL**

1.1.6.1.1 A equipe de Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL do TJCE é responsável por planejar, implementar e manter os processos de gestão de serviços de tecnologia da informação, com base nas boas práticas do ITIL. Seu objetivo é garantir a entrega eficiente, segura e de qualidade dos serviços de TIC prestados ao Tribunal.

1.1.6.1.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.6.1.2.1 Manter e propor melhoria contínua dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);

1.1.6.1.2.2 Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;

1.1.6.1.2.3 Adaptar os fluxos básicos das práticas ITIL, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;

1.1.6.1.2.4 Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;

1.1.6.1.2.5 Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI – Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação - GSTI;

1.1.6.1.2.6 Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;

1.1.6.1.2.7 Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;

1.1.6.1.2.8 Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;

1.1.6.1.2.9 Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;

1.1.6.1.2.10 Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;

1.1.6.1.2.11 Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;

1.1.6.1.2.12 Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;

1.1.6.1.2.13 Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

1.1.6.2 Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL

1.1.6.2.1 A equipe de Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL atua no suporte operacional e administrativo aos processos de gestão de serviços de TIC baseados nas boas práticas do ITIL. Essa equipe contribui para a padronização, eficiência e melhoria contínua dos processos, fortalecendo a governança e a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços de TIC.

1.1.6.2.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.1.6.2.2.1 Prestar apoio na avaliação e resolução dos processos administrativos relacionados à incidentes e requisições de infraestrutura de TIC;

1.1.6.2.2.2 Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando solicitações, requisitando relatórios da equipe técnica, entrando em contato com os usuários para entendimento da demanda, assessorando os gestores de infraestrutura de TIC do TJCE com informações e retornos aos usuários;

1.1.6.2.2.3 Atuar em conjunto com o Gerenciamento de Configuração, sendo o elo de comunicação com a equipe do Almoxarifado/Patrimônio do TJCE, garantindo que se tenha uma operacionalização eficaz no que diz respeito as alocações de itens de configuração de infraestrutura de TIC do TJCE, mantendo essas alocações bem gerenciadas e documentadas, conforme o Gerenciamento de Configuração;

1.1.6.2.2.4 Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;

1.1.6.2.2.5 Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades;

1.1.6.2.2.6 Serviço de apoio ao gerenciamento de contratos de infraestrutura de TIC, apoiando na renovação de contratos de acordo com as Instruções Normativas e as Resoluções do CNJ relacionadas às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação;

1.1.6.2.2.7 Realizar a comunicação com fornecedores, solicitando e analisando relatórios mensais dos chamados técnicos atendidos, garantindo que estejam compatíveis com o respectivo contrato, visando a conformidade desses contratos;

1.1.6.2.2.8 Auxiliar na elaboração e organização da documentação necessária para novas contratações de infraestrutura de TIC, coletando requisitos técnicos, especificações, contratos, e demais documentos relevantes, garantindo que todas as informações estejam alinhadas às políticas e padrões de gestão de serviços de TIC;

1.1.6.2.2.9 Apoio na preparação de relatórios dos serviços executados de infraestrutura de TIC;

1.1.6.2.2.10 Preparar documentação técnica para a base de conhecimentos do TJCE referente a serviços de infraestrutura de TIC;

1.1.6.2.2.11 Atuar junto aos gestores de infraestrutura de TIC do TJCE na execução de projetos, sendo o elo de comunicação com os usuários e as unidades do TJCE, garantindo uma implantação organizada e documentada, com uma maior satisfação dos usuários de TIC do TJCE.

1.1.7 Grupo 05 - Serviços Especializados

1.1.7.1 Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.

1.1.7.1.1 O Serviço de Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TIC compreende o conjunto de atividades relacionadas às práticas de Gestão de Configuração de Serviços de TI e de Gestão de Ativos de TI conforme as melhores práticas da ITIL 4.

1.1.7.1.2 GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO: Prática fundamental no gerenciamento de serviços de TI, voltada para assegurar que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e seus Itens de Configuração (ICs) estejam sempre disponíveis. Essa prática é responsável por identificar, controlar, registrar, verificar e auditar os ICs e suas interrelações, garantindo a integridade e a consistência dos dados mantidos no Banco de Dados de Gestão de Configuração (CMDB).

1.1.7.1.3 GESTÃO DE ATIVOS DE TI: Prática que busca maximizar o valor dos ativos de tecnologia da informação e comunicação, controlando custos, gerenciando riscos e garantindo a conformidade ao longo de todo o seu ciclo de vida. Cabe a essa prática planejar, adquirir, rastrear, manter e descartar estrategicamente os ativos de TIC, assegurando seu uso eficiente, seguro e alinhado às políticas organizacionais e aos requisitos regulatórios.

1.1.7.2 **Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede**

1.1.7.2.1 As atividades deste Serviço compreendem Monitoramento e Observabilidade de Eventos no formato contínuo, proativo e reativo, na área de tecnologia da informação envolvendo infraestrutura de TIC e processos de negócios da CONTRATANTE.

1.1.8 Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas

1.1.8.1 TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível.

1.1.8.1.1 Os serviços sob demanda estarão disponíveis para atender às necessidades de serviços, viabilizar projetos e mudanças que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executado ordinariamente pela contratada, não previstos, compreendendo a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, necessidades sazonais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços.

1.1.8.1.2 Representam situações singulares ou complexas - que demandam justificativa específica e sem periodicidade definida ou que não fazem parte do escopo rotineiro dos serviços, conforme necessidade e solicitação da CONTRATANTE.

1.1.8.2 **TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível**

1.1.8.2.1 Tarefas de Demandas para o Serviço de Suporte de 3º Nível são serviços extraordinários sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento fora do horário de expediente, podendo serem executados aos finais de semana e feriados;

1.1.8.2.2 As Tarefas de Demandas serão executadas predominantemente de forma remota, entretanto poderá ser necessário o atendimento in loco a depender da necessidade do serviço e a critério da CONTRATANTE;

1.1.8.2.3 A operação de TIC do TJCE suporta serviços críticos de negócio, disponíveis em regime 24x7, com alto impacto para usuários internos e externos, sendo necessário a intervenção da equipe técnica em incidentes que indisponibilizem sistemas ou serviços críticos, em qualquer dia/horário;

1.1.8.2.4 Manutenções em sistemas e serviços críticos que podem gerar indisponibilidade deverão ser executadas em janelas controladas em horários que não prejudiquem o andamento dos trabalho s do judiciário cearense, ou seja, fora do horário de expediente forense, contemplando finais de semana e feriados;

1.1.8.2.5 O uso de Tarefas de Demandas Unidades de Serviço de Suporte (USS) permite:

1.1.8.2.5.1 Contratação sob demanda, sem necessidade de alocar equipe dedicada 24x7;

1.1.8.2.5.2 Controle granular do consumo de horas, vinculado diretamente a eventos (mudanças ou incidentes);

1.1.8.2.5.3 Previsibilidade orçamentária, com pacote de USSs dimensionado conforme histórico de uso;

1.1.8.2.5.4 Rastreabilidade e auditoria por cadastro na ferramenta de ITSM e registro de atividades;

1.1.8.2.5.5 Modelo Flexível, sob demanda e escalável;

1.1.8.2.5.6 Financeiramente eficiente, por evitar plantões fixos;

1.1.8.2.5.7 Técnica e estrategicamente adequado, para mudanças e incidentes fora do expediente, protegendo os serviços críticos da organização.

1.1.9 Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE

1.1.9.1 Conforme consta no Anexo 20 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macroatividades.

1.1.9.2 Os bens/serviços objeto da contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser especificados de forma objetiva - por padrões usuais do mercado - conforme justificativa constante no ETP - Estudo Técnico Preliminar.

1.1.9.3 Ocorrendo divergência entre o descritivo dos itens no Termo de Referência e quaisquer outros documentos relacionados à possível contratação ou mesmo em seus Anexos ou no sistema eletrônico no qual ocorrerá a licitação, prevalecerá o descritivo constante neste Termo de Referência.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 Conforme descrito nos Estudos Técnicos Preliminares, a contratação dos serviços é essencial para garantir a continuidade das atividades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE). Esses serviços estão diretamente ligados à função principal do Poder Judiciário, pois envolvem a operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e o atendimento aos usuários, ambos fundamentais para a prestação jurisdicional aos cidadãos.

2.2 A contratação prevista neste Termo de Referência é indispensável para que o TJCE mantenha, de forma contínua e eficiente, os serviços de operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e o suporte aos seus usuários. Essa contratação abrange o atendimento técnico em microinformática, incluindo a manutenção dos equipamentos e softwares utilizados nas atividades de TIC do Tribunal. Com isso, são asseguradas as condições necessárias para o desempenho das funções institucionais e, por consequência, para a adequada prestação jurisdicional.

2.3 A contratação do objeto deste Termo de Referência se mostra apta a resolver a necessidade de não interrupção dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação pelo período de 36 (trinta e seis) meses, garantindo:

2.3.1 Promover de forma contínua e eficiente uma solução de serviços de TIC para os usuários internos e externos das diversas unidades do TJCE;
2.3.2 Assegurar o atendimento ágil e eficaz aos usuários, solucionando problemas desde os mais simples até os mais complexos, com escalonamento adequado conforme a criticidade;
2.3.3 Manter a eficiência dos serviços de TIC, impactando diretamente na qualidade da prestação jurisdicional, uma vez que os sistemas utilizados dependem de suporte técnico contínuo;
2.3.4 Garantir o alinhamento às boas práticas de governança de TIC, como ITIL e COBIT;
2.3.5 Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do TJCE;
2.3.6 Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos pela SETIN aos seus usuários;
2.3.7 Diminuir o tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios do TJCE; e
2.3.8 Melhorar os índices de disponibilidade e segurança dos serviços de TIC.

2.4 **Bens e serviços que compõem a solução:**

2.4.1 Conforme descrito no item 1 deste Termo de Referência e detalhado nos seguintes anexos:

2.4.1.1 Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento;

2.4.1.2 Anexo 02 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N;

2.4.1.3 Anexo 03 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 1º Nível;

2.4.1.4 Anexo 04 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível;

2.4.1.5 Anexo 05 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível;

2.4.1.6 Anexo 06 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível Sistemas;

2.4.1.7 Anexo 07 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível Sistemas;

2.4.1.8 Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível;

2.4.1.9 Anexo 09 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível;

2.4.1.10 Anexo 10 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível;

2.4.1.11 Anexo 11 - Grupo 05 - Serviços Especializados - Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI;

2.4.1.12 Anexo 12 - Grupos 03, 04 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE;

2.4.1.13 Anexo 13 - Grupos 03 e 04- Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;

2.4.1.14 Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macro atividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;

2.4.1.15 Anexo 15 - Grupos 03, 04, 06 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços, Tarefas de Demandas e PJE;

2.4.1.16 Anexo 16 - Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível;

2.4.1.17 Anexo 17 - Grupo 05 - Serviços Especializados - NOC;

2.4.1.18 Anexo 18 - Sustentação de Infraestrutura - Ativos de Infraestrutura - 3º Nível;

2.4.1.19 Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais;

2.4.1.20 Anexo 20 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macro atividades;

2.4.1.21 ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk;

2.4.1.22 ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software";

2.4.1.23 Anexo 22 - Sustentação de Infraestrutura - Dados do ambiente de TI da Contratante;

2.4.1.24 Anexo 23 - Sustentação de Infraestrutura - Modelo do Plano de Mudança e Liberação;

2.4.1.25 Anexo 24A - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços; e

2.4.1.26 Anexo 24B - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços.

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 A contratação prevista neste Termo de Referência tem como objetivo assegurar a continuidade e a modernização dos serviços de infraestrutura de TIC no TJCE. Essa medida é fundamental para garantir o suporte técnico necessário à operação dos sistemas judiciais e administrativos do Tribunal, conforme demonstrado nos Estudos Técnicos Preliminares que

embasaram este documento.

3.2 Contextualização e justificativa da contratação

3.2.1 Atualmente a Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE possui em sua infraestrutura de serviços e tecnologia que compõe a solução de **AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação**, a prestação de serviços que vem sendo realizada pelo contrato n. **19/2020**, celebrado com a empresa Lanlink Serviços de Informática S/A, cujo objeto é "*Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI*" conforme detalhamento apresentado abaixo:

3.2.2 O contrato n° 19/2020 foi assinado em novembro de 2020 com vigência de 30 (trinta) meses. Através do aditivo nº 06, de maio de 2023, o contrato foi prorrogado, por mais 30 (trinta) meses, passando a ter término em novembro de 2025;

3.2.2.1 Os serviços atualmente contratados incluem o atendimento via Service Desk, que funciona como ponto único de contato para os usuários internos do Poder Judiciário do Estado do Ceará e para usuários externos, como advogados e o público em geral. No atendimento de 1º nível, são realizadas ações iniciais como fornecimento de informações sobre sistemas administrativos e judiciais, reinicialização de senhas, entre outros. Quando necessário, os chamados são encaminhados para os níveis superiores, conforme os procedimentos estabelecidos;

3.2.2.2 O atendimento de 2º nível envolve suporte técnico relacionado a sistemas, hardware e software, podendo ser realizado de forma presencial ou remota, voltado exclusivamente para os usuários internos do Judiciário Cearense;

3.2.2.3 Já o 3º nível é responsável por serviços especializados e pela resolução de problemas mais complexos de infraestrutura de TIC. Esse nível exige profissionais com conhecimento técnico avançado em diversas tecnologias, como: gestão de

processos (ITIL), suporte; e

3.2.2.4 Devido a importância e complexidade dos serviços, faz-se necessária uma solução de TIC para dar continuidade e modernização aos serviços prestados de infraestrutura de TIC, mantendo assim uma sustentação técnica necessária para a manutenção dos sistemas judiciais e administrativos, e demais serviços ofertados pelo TJCE.

3.3 Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

3.3.1 A contratação proposta está alinhada aos objetivos estratégicos definidos no Plano de Contratações de TIC – 2025, elaborado em conformidade com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025/2026. Além disso, está integrada ao Planejamento Estratégico Institucional do TJCE para 2030, à Estratégia Nacional do Poder Judiciário e à Estratégia Nacional de TIC (ENTIC-JUD). Em especial, atende ao Objetivo Estratégico nº 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas, considerados essenciais para o funcionamento adequado do TJCE e para o desempenho eficiente de suas atividades institucionais.

3.3.2 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2025, especificamente no Código da Contratação TJCESETIN_2025_0010.

3.3.3 A evolução do modelo de TIC adotado pelo TJCE está alinhada às melhores práticas de governança de TI, especialmente por incorporar critérios, métricas e controles mais rigorosos para avaliar e garantir a qualidade dos serviços prestados.

3.4 Estimativa da demanda

3.4.1 As quantidades estimadas da demanda encontram-se detalhadas no Estudo Técnico Preliminar, conforme mencionado nos itens 1.2.1.11 e 8. Estimativa de quantidade do ETP.

3.5 Parcelamento da solução de TIC

3.5.1 O parcelamento refere-se à divisão do objeto em mais de um fornecedor. No entanto, neste caso, essa abordagem não é viável devido à forte interdependência entre os serviços que compõem a contratação. Os serviços técnicos descritos neste estudo possuem natureza específica, são contínuos e exigem alto grau de integração e

coordenação. Além disso, a infraestrutura de TIC do TJCE é altamente crítica e complexa, o que reforça a necessidade de contratar um único fornecedor para garantir a eficiência, a qualidade e a continuidade dos serviços.

3.5.2 O fracionamento do objeto poderia comprometer a qualidade e a disponibilidade do ambiente tecnológico do TJCE, além de tornar difícil delimitar responsabilidades, tarefas e ações, caso haja mais de um fornecedor na execução dos serviços.

3.5.3 Ao avaliar a possibilidade e a pertinência de parcelar o objeto para atender à necessidade, foram considerados o tipo e o volume do objeto pretendido, bem como a distribuição regional. Foram também levados em consideração aspectos técnicos, operacionais e econômicos, especialmente questões relacionadas à economia de escala, custos de transporte e sua respectiva amortização. Como resultado dessa análise, identificou-se que a melhor opção é realizar uma licitação em lote único, pois isso traz os seguintes benefícios:

3.5.3.1 menor preço do objeto;

3.5.3.2 pertinência de concentração de responsabilidade técnica pela solução;

3.5.3.3 menos complexidade na administração de um contrato ao invés de mais de um fornecedor;

3.5.3.4 padronização da solução e imagem do TJCE;

3.5.3.5 economia de escala, devido à redução de custos que normalmente se obtêm ao produzir ou adquirir em maior quantidade.

3.5.4 Seguem abaixo considerações técnicas adicionais para o não parcelamento do objeto:

3.5.4.1 Quando analisamos sob os aspectos técnicos, podemos perceber o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados. É difícil estabelecer limites precisos, pois as fronteiras entre eles são bastante sutis, dificultando definir onde começam e terminam as repercussões de um serviço sobre o outro. Isso ocorre especialmente porque o objetivo é alcançar maturidade, alta disponibilidade e gestão de riscos em um mesmo ambiente de infraestrutura. Cada item contribui de forma distinta: um garante a sustentação do ambiente, outro atende às necessidades dos usuários de infraestrutura, promovendo melhorias contínuas, enquanto outro assegura a entrega de informações de qualidade e disponibiliza ferramentas de inteligência do negócio para os usuários de TI.

3.5.4.2 Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, que no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados, ou seja, a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, englobando todos os aspectos necessários ao pleno atendimento das necessidades dos usuários desses serviços.

3.5.4.3 A indivisibilidade do objeto é imprescindível, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes fornecedores, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle, e gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantajosidade técnica e economicidade.

3.5.4.4 No tocante à economicidade, particionar o objeto poderia impactar diretamente nos custos globais da contratação, uma vez que a execução dos serviços por uma única empresa traz ganhos de escala e possibilita a diluição do custo do overhead administrativo por um maior número de profissionais alocados para atendimento dos serviços. A gestão e a fiscalização de um número maior de contratos para a execução dos serviços de infraestrutura aumentariam também os custos indiretos com recursos humanos da contratante a serem alocados para tal atividade.

3.5.4.5 Contratar empresas distintas para prestar o serviço aqui especificado poderia trazer conflitos de responsabilidades entre as contratadas, prejudicando sobremaneira a execução contratual e a fiscalização por parte da contratante.

3.5.4.6 Além dos tópicos anteriores, entendemos que o parcelamento da licitação em itens iria acarretar perda de economia em escala, uma vez que os contratos, por aportar individualmente menor quantidade de profissionais alocados para prestação de serviços, acabaria impondo valores unitários mais elevados sem benefícios diretos para a qualidade dos serviços.

3.5.4.7 Ressaltamos que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento, uma vez que os fornecedores de serviços técnicos de infraestrutura de TIC são habilitados a atender o serviço especificado.

3.5.4.8 Ademais, o agrupamento dos serviços também se justifica pelo aumento da eficiência administrativa por meio da otimização do gerenciamento do fornecedor. Deste modo, o não parcelamento do objeto no presente caso não é uma afronta a Súmula no 247 do TCU, conforme jurisprudências observadas

nos Acórdãos no 5.260/2011 – TCU – 1ª Câmara e no 861/2013 – TCU – Plenário, que tratam de questões de economicidade e necessidade de padronização.

3.6 **Resultados e benefícios a serem alcançados**

3.6.1 A solução indicada permitirá o suprimento das necessidades, de modo que garanta a não interrupção dos Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.6.2 Almeja-se com essa solução de TIC, obter os seguintes resultados:

3.6.3 Promover de forma contínua e eficiente uma solução de serviços de TIC para os usuários internos e externos das diversas unidades do TJCE;

3.6.4 Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do TJCE;

3.6.5 Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos pela SETIN aos seus usuários;

3.6.6 Diminuir o tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios do TJCE; e

3.6.7 Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TIC.

4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A **CONTRATADA** deve possuir aptidão para a execução dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com objeto deste Termo de Referência.

4.2 Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços.

4.3 A **CONTRATADA** deverá utilizar somente as formas juridicamente válidas para a vinculação dos trabalhadores e promover sua gestão de modo responsável, com atendimento pleno das normas e direitos trabalhistas e prevenção de riscos e acidentes de trabalho;

4.4 Nos casos de atividades, ou parte delas, controladas ou de exercício mediante autorização prévia, caberá à **CONTRATADA** a regularização e obtenção de respectiva(s) licença(s) ou registro(s);

4.5 Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:

4.5.1 Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH Nº 4 DE 11/05/2016;

4.5.2 Não ter sido condenada, a **CONTRATADA** ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1° e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n° 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105;

4.6 Requisitos de negócio

4.6.1 Diante das necessidades do negócio em relação aos sistemas e soluções de informações do TJCE, destacam-se os seguintes recursos e funcionalidades a serem atendidos:

4.6.2 Organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica, gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e gestão de processos ITIL por um período mínimo de 36 (trinta e seis) meses. Resta evidenciada a necessidade de obter uma nova solução de Tecnologia da Informação que compreenda todos esses serviços de forma a promover a continuidade e modernidade destes serviços.

4.6.3 Devem ser atendidos os aspectos definidos no item 1.1.3 do ETP.

4.7 Requisitos de capacitação

4.7.1 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica relacionada ao objeto da presente contratação, tendo em vista que os serviços a serem prestados são de uso comum, cuja formação técnica para as qualificações está prevista nos Anexos 08, 13 e 19 deste Termo de Referência, conhecida e compatível com a estrutura tecnológica já consolidada no TJCE. Eventuais orientações sobre recursos específicos poderão ser fornecidas pelos próprios setores técnicos da SETIN.

4.8 Requisitos legais

4.8.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Resolução CNJ n.º 468/2022 e suas atualizações, Lei nº 13.709, de 14 de

agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

4.8.2 Além dessas referências normativas, devem também ser observados os ditames da:

4.8.2.1 Resolução CNJ 370/2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC–JUD).

4.8.2.2 Resolução nº 468 do CNJ de 15 de julho de 2022 - Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

4.8.2.3 Resolução CNJ N° 307 de 17 de dezembro de 2019, que Institui a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional no âmbito do Poder Judiciário, prevendo os procedimentos, as diretrizes, o modelo institucional e a metodologia de trabalho para sua implementação, em consonância com a Portaria TJCE Nº 1968/2025- GABPRESI, de 06 de agosto de 2025, que dispõe sobre a aplicação, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará, da Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional, estabelecida pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 307, de 17 de dezembro de 2019.

4.8.2.4 Lei Complementar 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, altera dispositivos das Leis 8.212 e 8.213 ambas de 24 de julho de 1991 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto–Lei 5.452, de 1ºde maio de 1943, da Lei 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar 63, de 11 de janeiro de 1990 e revoga as Leis 9.317, de 5de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.

4.8.2.5 Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI n° 1.070/2023 (Alterada pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.8.2.6 Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI n° 6.680/2024, que Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de

operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.8.2.7 Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025, que altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação -SISP do Poder Executivo Federal.

4.9 **Requisitos de manutenção**

4.9.1 Conforme publicado no Portal de compras do Governo Federal, acerca do Art. 15, da Instrução Normativa de Serviços - IN nº 5, de 2017, "Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam a atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional." (grifamos).

4.9.2 Em consonância com o item acima, os serviços devem ser prestados pelo período de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis por igual período, sucessivamente, até o limite decenal, conforme disposto nos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021, conforme justificado abaixo.

4.9.3 Conforme previsto no item 9.3. Definição para Vigência do Contrato, do Anexo I - Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC, da Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, em específico o item 9.3.1, em que versa *"Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011, da Advocacia-Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir*:

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) O prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) Excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) É juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente."

4.9.4 E ainda considerando o item 9.3.2, do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item anterior, "O "Guia de boas práticas s em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:

6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais)."

4.9.5 E ainda considerando os itens 9.33 e 9.34 do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item 1.3.2.3, "o presente modelo possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.", bem como, "Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do contratante."

4.9.6 Conforme o item 9.3.5 do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item 4.9.2, *"Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."*

4.9.7 Diante do que foi narrado nos itens 4.9.1a 4.9.6 a equipe de planejamento considera para a prestação destes serviços:

4.9.7.1 Que a previsão de um período de contrato de 36 (trinta e seis) meses fundamenta-se na necessidade de garantir estabilidade, continuidade e eficiência na prestação dos serviços de suporte técnico ao longo do tempo.

4.9.7.2 Que um contrato de longo prazo, como o de 36 (trinta e seis) meses, permite um melhor planejamento, possibilitando a implementação de melhorias contínuas, treinamentos específicos e a adaptação às mudanças tecnológicas de forma mais eficiente. Além disso, proporciona maior segurança para ambas as partes, reduzindo a frequência de processos licitatórios e negociações, o que resulta em economia de recursos públicos e maior agilidade na resolução de demandas.

4.9.7.3 Esse período também favorece a construção de uma relação de confiança e parceria entre o TJCE e o fornecedor, promovendo um alinhamento mais profundo às necessidades institucionais e garantindo a manutenção de um alto padrão de qualidade nos serviços prestados ao longo do tempo.

4.9.7.4 A duração de 36 (trinta e seis) meses é compatível com a complexidade e a criticidade dos serviços de Service Desk, que demandam continuidade e estabilidade para assegurar o bom funcionamento das operações desse Tribunal.

4.9.7.5 A previsão de vigência superior ao equivalente a um exercício financeiro é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto, como por exemplo o período de adaptação contratual, e pelo maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas envolvidas na prestação dos serviços, para a aceitação dos serviços, para a Transferência de Conhecimento e para a Transição Contratual.

4.9.7.6 Tal prazo também se justifica em razão dos elevados custos envolvidos com um novo processo de planejamento de contratação ou mesmo de renovação contratual, que requerem um complexo processo de levantamento de preços e alternativas para efetivação do contrato/aditivo. Repetir este processo de implantação de uma nova Sustentação de Infraestrutura a cada 12 meses ou 24 meses, especialmente quando da troca de fornecedor, se mostra antieconômico para a Administração e unidade técnica, além de significar períodos de adaptação, ou seja, o período de adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento justificada pela moldagem necessária.

4.9.7.7 Com a vigência desta contratação por um prazo de 36 (trinta e seis) meses, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindível para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com logística, entre outros.

4.9.8 A prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação deverá ser realizada conforme definido nos anexos técnicos, de forma predominantemente remota.

4.9.8.1 A prestação do Serviço, in loco, poderá ser requerida para atender atividades inerentes a especialização dos perfis ou em função da natureza de solicitações de serviços ou incidentes.

4.9.8.2 A eventual necessidade de prestação do serviço in loco, em razão da necessidade e peculiaridade das solicitações e serviços, não configura justificativa para inobservância dos níveis de serviço contratados.

4.9.8.3 Todas as solicitações resolvidas na Central de Atendimento de TI – CATI de 1º Nível serão atendidas apenas de forma remota, ou seja, sem necessidade de deslocamento ou atendimento no local do incidente ou requisição.

4.9.8.4 O serviço de controle dos ambientes físicos dos Datacenters e de outras salas críticas de TI poderá ser executado no local do incidente ou requisição, nas dependências da Contratante, observando o período das 8h às 19h em dias úteis e, extraordinariamente, em quaisquer outros dias e horários, conforme os anexos referentes a Tarefas de Demandas, tanto de 2º Nível como de 3º Nível.

4.9.8.5 Para manutenção do Serviço, o Preposto deverá estar disponível em horário comercial para o Contratante, de forma predominantemente remota, ressalvadas as necessidades de atuação no local do incidente, requisição, e mudanças, quando requerido, em razão da necessidade e peculiaridade das solicitações e serviços.

4.9.9 O acesso às dependências do Contratante para execução de serviços em dia não úteis, ou fora do horário de seu funcionamento, deverá ser previamente aprovado pelo Contratante com indicação nominal dos profissionais da Contratada que executarão os serviços.

4.9.10 Os deslocamentos de profissionais da Contratada entre os prédios ocupados pelo Contratante, quando necessário e vinculados à atendimentos técnicos, serão providenciados pela Contratada.

4.9.11 O espaço físico, mobiliário, equipamentos e conectividades adequadas para a prestação dos serviços é de responsabilidade da Contratada. O acesso aos recursos tecnológicos do TJCE, seja no ambiente físico ou na nuvem externa, e para qualquer prestação dos serviços aos usuários de TIC, só será permitido com equipamentos corporativos.

4.9.11.1 Os equipamentos/dispositivos corporativos disponibilizado aos seus colaboradores, vinculados aos Serviços para o TJCE, devem atender os itens dos Anexos: ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk; e ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software.

4.9.12 O serviço deverá assegurar ininterrupção, integridade e disponibilidade das soluções de TIC, bem como o atendimento aos níveis de serviços estabelecidos nos respectivos Anexos.

4.10 **Requisitos temporais**

4.10.1 No início da vigência contratual, a empresa contratada inicia o processo de assimilação das informações necessárias para elaborar seu plano de operação. Essa etapa envolve o planejamento da organização dos ambientes, equipamentos e equipes que serão utilizados para assumir a execução dos serviços do contrato que se finda. Durante essa fase inicial de execução, devem ser observados os prazos e requisitos temporais descritos na tabela abaixo:

Item/ Subitem	Atividade/Subatividade	Prazo (dias corridos)	Atividade e predecessora	Área Responsável
1.0	Previsão de assinatura de contrato – Marco: fev/2026.			
1.1	Publicar extrato do contrato	1	1.0	Central de Contratos
1.2	Publicar adjudicação	1	1.1	Central de Contratos
1.3	Reunião Inicial do Contrato (TC, TCI, Plano de Inserção, Doc Preposto etc)	5	1.2	Equipe Infra Gestão e Fiscalização; Equipe PJE Gestão e Fiscalização
1.4	Emissão da 1ª O. S	1	1.3	Equipe Infra Gestão e Fiscalização; Equipe PJE Gestão e

				Fiscalização
1.5	Planejamento da Operação (Não remunerado)	5	1.2	Empresa Contratada
1.6	Apresentar Plano de Operações (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.7	Apresentar Plano de Comunicação (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.8	Apresentar quantidade de profissionais (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.9	Apresentar proposta de solução tecnológica (Serviços Externos) (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.10	Aprovar Planos apresentados	5	1.6, 1.7, 1.8, 1.9	Equipe Infra Gestão e Fiscalização; Equipe PJE Gestão e Fiscalização
2.0	Período de Adaptação e Assimilação do Conhecimento (Não remunerado)	30	1.10	Empresa Contratada
2.1	Designar profissionais responsáveis pela Assimilação do Conhecimento (Não remunerado)	3	1.10	Empresa Contratada
2.2	Tomar ciência da Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk (Não remunerado)	2	1.10	Empresa Contratada
2.3	Tomar ciência dos procedimento adotados pelo	2	1.10	Empresa Contratada

	TJCE (Não remunerado)			
2.4	Comprovar as qualificações dos profissionais (Não remunerado)	10	1.10	Empresa Contratada
2.5	Absorver procedimentos, proficientes no uso da ferramenta de Gerenciamento de Service Desk (Não remunerado)	30	1.10	Empresa Contratada
2.6	Estar apta a gerir sua operação e assumir a execução dos serviços (Não remunerado)	15	1.10	Empresa Contratada
2.7	Solicitar a Contratante cadastro dos profissionais nos Sistemas do TJCE (Não remunerado)	1	1.10	Empresa Contratada
3.0	Assimilação dos Serviços (Remuneração de 100%) – Marco 25/11/2025	90	2.0	Empresa Contratada
3.1	1º mês – 90% do valor das glosas por não cumprimento das metas (redutor de 10%)	30	3.0	Empresa Contratada
3.2	2º mês - 95% do valor total das glosas por não cumprimento das metas (redutor de 5%)	30	3.1	Empresa Contratada
3.3	3° mês - 100% do total das glosas por não cumprimento das metas (redutor)	30	3.2	Empresa Contratada

4.10.2 A execução dos serviços deverá ser efetivada no prazo máximo, a contar do recebimento da Ordem de Serviços (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada,

excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

4.10.3 Todos os serviços abrangidos pelo objeto contratual deverão estar disponíveis para atendimento às demandas do TJCE, mediante emissão de Ordem de Serviço (OS).

4.10.4 A data de início da prestação dos serviços será especificada na respectiva Ordem de Serviço, conforme a categoria e o grupo correspondente. Essa data deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias após a emissão da OS.

4.10.5 Os serviços contratados serão executados durante todo o período de vigência do contrato, de acordo com o prazo de execução previsto na OS.

4.11 **Requisitos de segurança**

4.11.1 A solução contratada deve estar alinhada às necessidades técnicas e de negócio definidas pela área de Segurança da Informação do TJCE. É essencial que ela seja compatível com a infraestrutura tecnológica existente, possibilite integração eficiente com os sistemas atuais e esteja em conformidade com os normativos internos de Segurança da Informação e de Proteção de Dados Pessoais.

4.11.2 Para a formalização da contratação, é obrigatória a assinatura de dois documentos: o Termo de Compromisso e o Termo de Ciência. Esses termos devem conter a declaração expressa da empresa contratada quanto à responsabilidade pela guarda, privacidade e sigilo das informações acessadas durante a execução dos serviços, bem como das informações fornecidas pela entidade contratante.

4.11.3 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal. Deverão ser observadas as disposições legais previstas na Lei 13.709/18 (LGPD) e Resolução CNJ 363/2021 que estabelecem medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos tribunais, bem como, os normativos internos do TJCE que tratam de Proteção de Dados Pessoais.

4.11.4 As partes comprometem-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações acessadas durante a execução do contrato, especialmente os dados pessoais e dados pessoais sensíveis. O compartilhamento dessas informações com terceiros será proibido, exceto nos casos previstos em lei ou quando necessário para o cumprimento das

obrigações estabelecidas no edital. Essa exigência está em conformidade com os princípios da Lei nº 13.709/2018 (LGPD.

4.11.5 As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.

4.11.6 Deverá ser exigido da Contratada a declaração de que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se comprometendo a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais eventualmente repassados pelo TJCE.

4.11.7 A Contratada deve ser obrigada a comunicar ao TJCE, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

4.11.8 Os dados pessoais acessados ou mantidos pela Contratada deverão ser eliminados após o término de seu tratamento ou a pedido do TJCE, no âmbito e nos limites técnicos das atividades estabelecidas em contrato, podendo ser autorizado pelo TJCE a conservação desses dados conforme hipóteses previstas na Lei 13.709/18 (LGPD).

4.11.9 A Contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.

4.11.10 A Contratada deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

4.11.11 Em relação a aplicação da política de cotas para egressos do sistema prisional, Resolução CNJ nº 307, de 17 de dezembro de 2019 e a Portaria nº 1968/2025-GABPRESI, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, apresentamos justificativa técnica para o não enquadramento da contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na política de cotas para egressos do sistema prisional, conforme estabelecido pela Resolução CNJ nº 307/2019 e regulamentado pela Portaria nº 1968/2025-GABPRESI do TJCE, conforme abaixo:

4.11.11.1 Fundamentação Legal

4.11.11.1.1 Nos termos do Art. 1º da Portaria nº 1968/2025-GABPRESI, a política de cotas para egressos aplica-se exclusivamente aos contratos que envolvam prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, celebrados com pessoas jurídicas de direito privado.

4.11.11.1.2 O contrato em questão não se enquadra nessa condição, uma vez que não envolve dedicação exclusiva de mão de obra, afastando, portanto, a obrigatoriedade de aplicação da política de cotas.

4.11.11.1.3 Adicionalmente, o Art. 5º da mesma Portaria prevê:

4.11.11.1.3.1 "A aplicabilidade da presente Portaria poderá ser afastada em caso de ser constatada questão sensível de segurança interna ou outra de natureza que a justifique."

4.11.11.2 Justificativa Técnica

4.11.11.2.1 A contratação envolve serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, os quais demandam:

4.11.11.2.1.1 Acesso a sistemas judiciais e administrativos que contêm informações sigilosas e dados sensíveis;

4.11.11.2.1.2 Interação com ferramentas, tecnologias e processos críticos de segurança da informação;

4.11.11.2.1.3 Conhecimento e cumprimento de normas e procedimentos internos relacionados à proteção de dados e à integridade dos sistemas do Poder Judiciário.

4.11.11.2.2 Tais características configuram uma questão sensível de segurança interna, conforme previsto no Art. 5º da Portaria nº 1968/2025-GABPRESI, reforçando a justificativa para o afastamento da obrigatoriedade de aplicação da política de cotas para egressos.

4.11.12 Conclusão

4.11.12.1 Diante do exposto, conclui-se que a contratação dos serviços de TIC, por não envolver dedicação exclusiva de mão de obra e por tratar-se de atividade que demanda acesso a informações sensíveis e sistemas críticos do Poder Judiciário, não se enquadra nas condições previstas para aplicação da política de cotas para egressos, conforme autorizado pelos Artigos 1º e 5º da Portaria nº 1968/2025-GABPRESI.

4.11.12.2 Recomenda-se, portanto, o prosseguimento da contratação sem a obrigatoriedade de reserva de vagas para egressos do sistema prisional, resguardando-se os princípios da segurança institucional e da proteção de dados.

4.11.13 A Contratada deverá cumprir o estabelecido no ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk; e ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software.

4.12 Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.12.1 Os serviços prestados pela Contratada deverão ser executados com base no uso racional de recursos e equipamentos, visando evitar o desperdício de insumos e materiais, bem como a geração excessiva de resíduos. Essa conduta deve estar alinhada às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Contratante.

4.12.2 A Contratada deverá orientar seus empregados quanto à importância da racionalização de recursos no desempenho de suas funções, bem como quanto às diretrizes de responsabilidade ambiental estabelecidas pela Contratante. Quando aplicável, deverá autorizar a participação desses empregados em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela Contratante.

4.12.3 A Contratada deverá cumprir, no que couber, as disposições da Lei nº 12.305, de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

4.12.4 Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela empresa a ser contratada deverão ser produzidos no idioma “Português do Brasil”, em linguagem formal.

4.12.5 Dessa forma, a PRESTADORA DE SERVIÇOS não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

4.13 Requisitos de arquitetura tecnológica

4.13.1 O A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de serviço especializado ITIL® 4 ou superior, requisitos da Lei 13790/2018 (LGPD), requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 27000 – Segurança da Informação Privacidade, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Serviços de TIC, padrões de governança da informação e tecnologia COBIT 5® ou superior, bem como as melhores práticas para gestão de serviços de TIC.

4.14 Requisitos de projeto e de implementação

4.14.1 Deverão ser apresentados projetos para os serviços que exigirem a implementação de ferramentas específicas para sua execução, observando-se integralmente os requisitos técnicos e operacionais de projeto e implementação descritos nos respectivos anexos.

4.15 Requisitos de implantação

4.15.1 Durante a execução e implantação das atividades e projetos, a empresa contratada deverá seguir os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do TJCE. Isso inclui a adoção das técnicas, métodos, arquiteturas e modelos de documentação definidos pela área técnica da contratante, garantindo alinhamento com as práticas estabelecidas.

4.15.2 Durante o Período de Planejamento da Operação, Aprovação dos Planos, Período de Adaptação, Assimilação do Conhecimento, e Assimilação dos Serviços, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido Período de Adaptação nos eventos de prorrogação contratual.

4.15.3 Durante o Período de Planejamento da Operação, Aprovação dos Planos, Período de Adaptação, Assimilação do Conhecimento e Assimilação dos Serviços, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas conforme definidas nos itens 3.1, 3.2 e 3.3 do item 34 destes Termos de Referência.

4.16 Requisitos de garantia dos serviços

4.16.1 A empresa contratada deve garantir a continuidade dos serviços contratados, assegurando sua disponibilidade e conformidade com os requisitos de qualidade e os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência. Isso inclui o cumprimento dos prazos de resposta a incidentes e de resolução de problemas nos ambientes sob sua responsabilidade.

4.16.2 A Contratada garantirá por seis meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.

4.16.3 Durante o prazo de garantia do serviço, a Contratada deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

4.16.4 As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

4.16.5 Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela Contratada deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a Contratante, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham ocorrido em razão das especificações feitas pela Contratante.

4.16.6 Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

4.16.7 A Contratada responderá pela reparação dos danos causados a Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

4.16.8 A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

4.16.9 O não cumprimento dos prazos e das providências previstas para garantir a execução dos serviços acarretará a aplicação de penalidades administrativas à contratada, por configurar descumprimento das obrigações contratuais.

4.17 Requisitos de qualificação profissional

4.17.1 Os requisitos de qualificação da equipe estão definidos nos anexos:

4.17.2 Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível;

4.17.3 Anexo 13 - Grupos 03 e 04- Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;

4.17.4 Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais.

4.18 Requisitos de formação da equipe

4.18.1 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, considerando os critérios estabelecidos no item 42 Requisitos de qualificação profissional destes Termos de Referência.

4.18.2 A CONTRATADA deverá apresentar, dentro do prazo estabelecido na respectiva Ordem de Serviço, os documentos comprobatórios referentes à qualificação e experiência dos profissionais designados para a execução dos serviços.

4.18.3 Esses documentos incluem:

4.18.3.1 Diplomas de conclusão de cursos ou declarações de matrícula, conforme o caso;

4.18.3.2 Comprovação de experiência profissional, por meio de cópias da carteira de tra balho, contratos de prestação de serviços ou declarações emitidas por empregadores anteriores;

4.18.3.3 Certificados e/ou declarações emitidas por entidades certificadoras, contendo os dados pessoais e as informações relativas à habilitação e qualificação técnica exigidas.

4.18.3.4 Durante a vigência do CONTRATO, a inclusão de novos profissionais na execução dos serviços estará condicionada à prévia aprovação da CONTRATANTE, mediante apresentação e análise da documentação comprobatória de suas qualificações.

4.18.3.5 Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes.

4.18.3.6 Em situações excepcionais, devidamente justificado e a critério da CONTRA-TANTE, será concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.

4.18.3.7 Nos casos em que for necessário substituir ou apresentar um novo profissional para a execução dos serviços contratados, a empresa deverá comunicar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis antes do início das atividades. Essa medida visa garantir tempo hábil para análise da documentação, liberação de acessos e demais providências necessárias. Ressalta-se que a contratação tem como objeto a

prestação de serviços, sendo responsabilidade da contratada manter a equipe adequada para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços, independentemente da troca de profissionais.

4.18.3.8 Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.18.3.9 As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item 42. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.19 **Requisitos de metodologia**

4.19.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.19.2 A OS indicará os serviços, e nos casos em que se aplique, o perfil profissional, a quantidade, bem como a localidade que deverão ser prestados.

4.19.3 Dos requisitos específicos das ordens de serviço

4.19.4 A CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço para a disponibilização dos serviços necessários, informando data de início do Serviço e data final do Serviço, de acordo com a sua necessidade.

4.19.5 Quando da alteração de uma ordem de serviço, em execução, requisitando ajustes no quantitativo de algum perfil, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para ajustar a execução do serviço.

4.19.6 Quando da alteração de uma ordem de serviço em execução, requisitando um novo perfil, a CONTRATADA terá até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução desse serviço.

4.19.7 Caso a CONTRATANTE deseje descontinuar um perfil, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos de antecedência, devendo extinguir ou alterar a ordem de serviço em execução.

4.19.8 A disponibilização do perfil profissional ocorrerá pelo período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, ressalvado acordo entre as partes.

4.19.9 A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana.

4.19.10 A execução dos serviços deverá ser monitorada pela CONTRATADA, que se obriga a manter a CONTRATANTE informada acerca de quaisquer intercorrências, fatos relevantes ou situações que possam impactar o andamento ou a qualidade da prestação contratual.

4.19.11 A execução dos serviços será baseada no modelo de delegação de responsabilidades. Nesse modelo, a SETIN é responsável pela gestão do contrato e pela verificação do cumprimento dos padrões de qualidade exigidos. Já a CONTRATADA é responsável pela entrega dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários para sua execução. Ressalta-se que o objeto da contratação é a prestação de serviços, cabendo à contratada garantir os meios adequados para seu pleno funcionamento.

4.19.12 A prestação dos serviços será baseada em um modelo de remuneração por desempenho, no qual o pagamento será realizado conforme o alcance dos resultados esperados e o cumprimento dos níveis mínimos de qualidade definidos. Esses níveis serão avaliados por meio de métricas especializadas, ajustadas às características específicas de cada serviço contratado.

4.19.13 A CONTRATADA deve executar os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e CO-BIT.

4.19.14 A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE.

4.19.15 As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela CONTRATADA deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidos pela CONTRATANTE, bem

como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública.

4.19.16 A CONTRATADA deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações.

4.19.17 A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar a falta de soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.

4.19.18 A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.19.19 Sempre que o CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção da nova solução, sem ônus para o CONTRATANTE

4.19.20 Devido ao seu caráter intrinsecamente dinâmico, os documentos de referência da metodologia de trabalho e base de conhecimento poderão ser revisados a qualquer tempo pela CONTRATANTE durante a execução contratual, sendo dever da CONTRATADA adaptar-se às mudanças, podendo a CONTRATANTE, a seu critério e conforme a necessidade do processo, definir e aplicar período de transição para implementação das eventuais alterações.

4.19.21 Independente do modo de abertura do chamado, todas as solicitações deverão estar registradas no software de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI), conforme descrito no Anexos da Central de Serviços e processos internos da CONTRATANTE.

4.19.22 Durante a execução dos serviços, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.19.23 Durante a execução das atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros no software de Gestão de Serviços de TIC (GSTI), bem como nas bases de conhecimento e nas bases de configuração dos ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC).

4.19.24 Mesmo quando não estiverem detalhadas nas atividades específicas, todas as tarefas executadas pela CONTRATADA deverão incluir os processos necessários para garantir a continuidade e o bom funcionamento dos ambientes computacionais. Isso inclui: análise de viabilidade, aplicação de boas práticas, implementação e migração de recursos, elaboração de documentação técnica e operacional, criação de relatórios de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, avaliação de desempenho, além do monitoramento e operação dos serviços.

4.19.25 O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no software GSTI deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

4.19.26 A Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá prever em seu processo de atendimento, a possibilidade de realização de “call-back”, ou retorno telefônico aos usuários, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.

4.19.27 As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.

4.19.28 Caso ocorram picos de chamados, a Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá suportar o transbordo de ligações de atendimento.

4.19.29 Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do TJCE.

4.19.30 As informações acima são um complemento ao detalhamento dos serviços, e sua execução, que estão descritos nos anexos do item 20 Bens e serviços que compõem a solução, deste Termo de Referência.

4.20Dos Requisitos de Infraestrutura

4.20.1 Para viabilizar a execução remota dos serviços contratados, sendo adotado esse formato, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Assim como a CONTRATADA deve zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, consequentemente, os resultados da CONTRATADA.

4.20.2 A implantação do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO descrito no requisito anterior deverá ocorrer durante o período de Adaptação e Assimilação do Conhecimento. Qualquer adaptação necessária para a integração do link com os sistemas e ambientes do CONTRATANTE será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para o CONTRATO.

4.20.3 A indisponibilidade do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO não deve implicar na indisponibilidade dos serviços contratados e nem ensejará automaticamente a interrupção de prazos de atendimento (níveis mínimos de serviço) pactuados no CONTRATO. De modo a evitar tal indisponibilidade a CONTRATADA deverá adotar estratégias de mitigação de riscos, tais como a disponibilização de links redundantes.

4.20.4 Caso os recursos técnicos eventualmente alocados na execução das atividades contratadas enfrentem dificuldades técnicas que incorram em riscos à execução dos projetos ou, ainda, situações alheias e/ou imprevisíveis durante o processo de sustentação é de inteira responsabilidade da CONTRATADA prover todo o suporte técnico necessário à superação dessas restrições, sem custo adicional ao CONTRATO.

4.20.5 A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações técnicas constantes no Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento.

4.21Dos requisitos de crescimento

4.21.1 A LICITANTE, com base nas informações destacadas no item 8.1.3 do Estudo Técnico Preliminar (ETP), em que é demonstrado o crescimento e decrescimento dos chamados entre 2020 e 2024, irá suportar a suas expensas, o crescimento de 20% anual do quantitativo de chamados, enquanto durar a vigência contratual.

4.22 **Do Repasse de Conhecimento a Contratada**

4.22.1 Como parte dos serviços contratados, a CONTRATADA será responsável pelo suporte técnico à operação da infraestrutura de TIC e ao atendimento aos usuários, utilizando o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (GSTI) fornecido pela CONTRA-TANTE. Para isso, a CONTRATADA deverá designar, no mínimo, 8 (oito) profissionais para receber o repasse de conhecimento sobre os processos de negócio e a metodologia adotada. Esse repasse será realizado predominantemente de forma remota, podendo ocorrer presencialmente nas instalações da CONTRATANTE, conforme sua decisão, durante os primeiros 90 (noventa) dias de vigência do contrato, de forma faseada.

4.23 **Da Vistoria**

4.23.1 A vistoria presencial será limitada ao ambiente crítico da Sede Judiciária ou ao ambiente crítico do Fórum Clóvis Beviláqua.

4.23.2 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h às 17h, com duração estimada de 1 (uma) hora, devendo o agendamento ser efetuado previamente através do endereço de correio eletrônico: licitacaosetin@tjce.jus.br.

4.23.3 Caso seja realizada a Vistoria Técnica, a licitante deverá comprovar, por meio Declaração de Vistoria Técnica (Anexo 26 - Sustentação de Infraestrutura - Declaração de Vistoria Técnica. Caso a licitante opte em não realizar a Vistoria Técnica, deverá assinar a declaração do Anexo 27 - Sustentação de Infraestrutura - DECLARAÇÃO DE DIS-PENSA DE VISTORIA.

4.23.4 O período para realização da Vistoria Técnica terá início no primeiro dia útil após a publicação do Edital e se encerrará no último dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para realizar a vistoria, o representante legal da empresa ou o responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e uma declaração emitida pela empresa que comprove sua autorização para realizar a vistoria.

4.23.5 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, processos, procedimentos, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais e da forma de prestação dos serviços, devendo a contratada assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.24 Outros requisitos aplicáveis

4.24.1 Requisitos de sustentabilidade

4.24.1.1 Além dos parâmetros específicos de sustentabilidade intrinsecamente vinculados ao tipo de objeto contratual, a **CONTRATADA** deve estar em conformidade com exigências que fomentem a adoção de boas práticas destinadas a otimizar o uso de recursos, reduzir a incidência de desperdícios, mitigar a poluição e considerar atentamente as preocupações de cunho social.

4.24.1.2 Estes critérios englobam:

4.24.1.2.1 Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes, visando à proteção da saúde e do meio ambiente.

4.24.1.2.2 Adoção de embalagens sustentáveis e de baixo impacto ambiental, priorizando materiais recicláveis, reutilizáveis ou biodegradáveis. A **CONTRATADA** deve buscar minimizar o desperdício de recursos na embalagem de seus produtos, bem como considerar opções que reduzam a geração de resíduos sólidos e contribuam para a preservação do meio ambiente. Além disso, a embalagem deve ser projetada de forma eficiente, levando em consideração seu transporte e armazenamento, com o objetivo de reduzir as emissões de carbono associadas à logística.

4.24.1.2.3 Substituição de substâncias tóxicas por alternativas atóxicas ou de menor toxicidade, garantindo a segurança dos trabalhadores e a preservação ambiental.

4.24.1.2.4 Adoção de práticas que promovam a racionalização e economia no consumo de energia elétrica e água, contribuindo para a redução dos impactos ambientais.

4.24.1.2.5 Treinamento e capacitação periódicos dos empregados, com foco em boas práticas de redução de desperdícios, poluição e considerações sociais, visando ao desenvolvimento sustentável.

4.24.1.2.6 Implementação de programas de reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação, reduzindo o impacto ambiental e fomentando a inclusão social.

4.24.1.2.7 Promoção da utilização de água de reuso ou outras fontes, como águas pluviais ou de poços certificados como isentos de contaminação por metais

pesados ou agentes bacteriológicos, sempre que viável, visando a conservação dos recursos hídricos e a preocupação social com o acesso à água limpa.

4.24.1.2.8 Dessa forma, a **CONTRATADA** não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Deveres e responsabilidades do TJCE

5.1.1 O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital e seus anexos e ainda:

5.1.1.1 Nomear o Gestor e os Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.1.2 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA;

5.1.1.3 Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.1.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.1.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.1.6 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.1.7 Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias ao fornecimento respectivo;

5.1.1.8 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

5.1.1.9 Viabilizar local para entrega, teste ou instalação, o que couber segundo o tipo de objeto.

5.2 Deveres e responsabilidades da contratada

5.2.1 A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e na sua proposta, assumindo os seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.1.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.2.1.2 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota

fiscal, na qual constarão ao menos as indicações referentes a: número de empenho, número do processo.

5.2.1.3 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.2.1.4 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), reconhecendo desde já a aplicabilidade desta legislação específica no fornecimento detalhado neste instrumento.

5.2.1.5 Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.

5.2.1.6 Comunicar ao TJCE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data da execução ou entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

5.2.1.7 Garantir que o insumo fornecido será recolhido e substituído, sem ônus para o TJCE, caso ele não esteja de acordo com os padrões de qualidade exigidos;

5.2.1.8 Cumprir o contrato dentro do prazo estipulado, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na quantidade solicitada;

5.2.1.9 Assumir toda a responsabilidade pelos custos diretos e indiretos, encargos/tributos, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, adicionais de insalubridade, periculosidade, taxas, taxas de administração, fretes, carga e descarga, seguros, deslocamentos de pessoal, embalagem, validade/e ou garantia, contribuições fiscais e parafiscais, e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;

5.2.1.10 Atender prontamente o representante do TJCE com vista às substituições dos materiais e serviços que tenham sido recusados pela Administração;

5.2.1.11 Manter à frente pessoa qualificada, para representá-lo junto à fiscalização do TJCE;

5.2.1.12 Fornecer os materiais nas embalagens originais e adotar todas as medidas preventivas no sentido de se minimizar acidentes ou danos que venham a comprometer a qualidade e a quantidade fornecida;

5.2.1.13 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou ao TJCE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

5.2.1.14 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza e com todos os encargos sociais previstos

na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

5.2.1.15 Ceder à CONTRATANTE os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.1.16 Fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.2.1.17 Além das obrigações constantes neste Termo de Referência, deverão ser observadas, ainda, as obrigações constantes no Contrato.

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 Rotinas de execução

6.1.1 A **CONTRATADA** será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao TJCE, que em parceria com a **CONTRATADA**, buscará a melhor solução para resolução do problema.

6.1.2 Os serviços deverão ser executados conforme estabelecido neste **Termo de Referência e seus Anexo**.

6.1.3 A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, definido(s) como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterá(ão) comunicação com o representante indicado pela **CONTRATADA**, denominado PREPOSTO.

6.1.4 A **CONTRATADA** designará formalmente o PREPOSTO da **CONTRATADA**, na forma do modelo do **Anexo 30 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Nomeação de Preposto**, que deverá manter-se acessível e disponível para tratamento das questões executivas do contrato por todo o período de vigência contratual, podendo a **CONTRATADA** nomear mais de um PREPOSTO para o encargo.

6.1.4.1 Encaminhar por e-mail o nome completo, telefone e endereço eletrônico do preposto e do seu substituto eventual.

6.1.5 Todas as comunicações entre o TJCE e a CONTRATADA deverão ser feitas por escrito, preferencialmente por meio eletrônico, e centralizadas no representante legal da CONTRATADA.

6.1.6 A fiscalização poderá ser efetivada por amostragem e com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo.

6.1.7 A fiscalização da execução será efetuada pelos fiscais indicados, que acompanhará o cumprimento e exigirá que sejam cumpridas todas as exigências relacionadas à prestação dos serviços, de modo a assegurar os melhores resultados para o TJCE.

6.1.8 A fiscalização técnica deverá realizar a avaliação da qualidade e das condições de entrega e recebimento dos serviços por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR). Com base nos indicadores previamente estabelecidos, poderá haver redimensionamento proporcional no valor do pagamento, conforme o desempenho aferido. Essa sistemática visa assegurar a efetividade contratual, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados e o alinhamento com os níveis de qualidade exigidos, conforme modelo no item 8.1.5.

6.1.9 Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da **CONTRATADA**, para confrontar com a proposta e detalhamentos deste Termo de Referência em busca da conferência de adequação.

6.1.10 A fiscalização abrangerá as verificações de cumprimento dos indicadores estabelecidos nos anexos deste Termo de Referência.

6.1.11 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou não, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.

6.1.12 A equipe de fiscalização do TJCE registrará no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, incluindo a descrição das medidas necessárias para corrigir falhas ou defeitos identificados. A CONTRATADA poderá ser convocada para acompanhar e participar desses registros, sendo obrigada a atender às exigências feitas pela fiscalização.

6.1.13 Identificada qualquer irregularidade, os fiscais do contrato emitirão notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sem prejuízo de promover o sancionamento porventura cabível.

6.1.14 Atribuições da equipe de Gestão e Fiscalização:

Equipe	**Atribuições**
Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da Solução de TIC (STIC), designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. Responsabilidades: a) coordenar as atividades relacionadas à gestão contratual; b) acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência; c) acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais; d) coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os

	registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração; e) coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros; f) elaborar com as informações obtidas durante a execução do contrato o relatório final de consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração; g) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e demandante quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

	h) tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções; i) encaminhar as demandas de correção não cobertas por garantia à contratada, podendo ser delegada ao Fiscal Técnico; j) manter o histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica, com apoio dos fiscais do Contrato; k) encaminhar as demandas de correção não cobertas pela garantia à contratada, podendo também delegar essa função ao Fiscal Técnico; l) encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa; m) autorizar o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da Contratada; e n) encaminhar à Área Administrativa os eventuais pedidos de modificação contratual
Fiscais Demandantes	Servidores representantes da Área Demandante da solução, designado pela autoridade competente dessa área para

	fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC. Responsabilidades: a) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico; b) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico; c) apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório; d) confeccionar e assinar, juntamente com o Fiscal Técnico, o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais; e) verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico e do Fiscal Administrativo; f) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico; e

	g) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.
Fiscais Técnicos	Servidores representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução. Responsabilidades: a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências; b) anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados; c) emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção; d) informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso; e) comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

	f) fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação; g) comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual; h) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada; i) confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, com o apoio do Fiscal Demandante; j) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Demandante; k) confeccionar e assinar, juntamente com o Fiscal Demandante, o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento

	provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais; l) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Demandante; m) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal administrativo; n) encaminhar as demandas de correção cobertas por garantia à contratada; o) apoiar o Fiscal Demandante na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; p) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Demandante; e q) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.
Fiscais Administrativos	Servidores representantes da Área Administrativa do órgão, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações

	fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais. O fiscal administrativo deverá ser designado pela autoridade competente e não poderá ser servidor da área de TIC, salvo em situações excepcionais, devidamente justificada, Resolução CNJ nº 468/2022, artigo 24, §3. Responsabilidades: a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas; b) verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário; c) examinar, se for o caso, a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar dispositivos legais; d) atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

	e) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada; f) verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; g) verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento; h) apoiar o Fiscal Demandante na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e i) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato

6.2 Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.2.1 Cada OF/OS conterá a quantidade a ser fornecida, incluindo para a execução do serviço o prazo, conforme definições deste Termo de Referência

6.3 Mecanismos formais de comunicação

6.3.1 São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.3.1.1 Ordem de Serviços (OS)

6.3.1.2 Ata de Reunião;

6.3.1.3 Ofício;

6.3.1.4 Ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

6.3.1.5 Serviços de Mensagens Oficiais (Exemplo MS Teams).

6.3.1.6 E-mails.

6.3.1.7 Termo de recebimento provisório; e

6.3.1.8 Termo de recebimento definitivo.

6.4 **Manutenção de sigilo e normas de segurança**

6.4.1 A Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

6.4.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS Anexo 28 - Sustentação de Infraestrutura - Termo de Ciência e Anexo 29 - Sustentação de Infraestrutura - TCO.

6.5 **Formas de transferência de conhecimento**

6.5.1 A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.5.1.1 Item a ser transferido: Toda e qualquer informação pertinente a manutenção, operação, configuração e atualização de processos, práticas, documentos e procedimentos da base de conhecimento.

6.5.1.2 Forma de Transferência: Conforme Termo de Referência, a contratada deverá emitir para o Contratante, relatório(s) técnico(s) referente(s) a atualização das informações geradas durante a execução contratual.

6.5.1.3 Data: Mensalmente até o final do contrato.

6.5.2 Direitos de Propriedade Intelectual

6.5.3 O direito de posse e propriedade de todos os artefatos e produtos elaborados pela CONTRATADA em decorrência do CONTRATO é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

6.6 Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6.1 Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;

Ação	Responsável	Prazo
A CONTRATADA deverá elaborar um processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços.	Empresa contratada com contrato em finalização.	No mínimo 60 dias antes do fim do contrato.
Realizar novo planejamento, que decidirá por nova contratação ou renovação do contrato.	Diretoria de Infraestrutura de TI e suas áreas internas.	Doze meses antes da vigência do contrato.

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 Critérios de aceitação

7.1.1 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser

corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.1.2 Em caso de constatação de desvios executivos ou defeitos que comprometam a qualidade do objeto, bem como má fé da **CONTRATADA**, esta fica obrigada a corrigir ou complementar os serviços no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação encaminhada pelo TJCE.

7.2 **Recebimento provisório**

7.2.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo TJCE no ato de entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, no Contrato e na proposta, com base no termo constante no **Anexo 31 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Provisório (TRP)**, devendo encaminhá-lo ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.2.2 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.2.3 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de conclusão dos serviços oriunda do contratado, acompanhada de comprovação da prestação dos serviços a que se referem.

7.2.4 Para efeito de recebimento provisório:

7.2.4.1 Será apurado o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste instrumento, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada;

7.2.4.2 Será verificada, no que couber, a manutenção da idoneidade trabalhista e previdenciária.

7.2.5 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito em relação ao mesmo período ou conjunto de serviços, com a entrega do último.

7.2.6 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.2.7 O pagamento não será encaminhado e nenhum prazo de pagamento contará enquanto haja pendência de recebimento ou indicação de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.2.8 O recebimento e aceitação dos serviços, não excluirá a responsabilidade civil da **CONTRATADA** pela qualidade, durabilidade, solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.3 Recebimento definitivo

7.3.1 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, mediante verificação da conformidade das características técnicas, da qualidade da execução, da quantidade dos serviços prestados, e da análise do desempenho, conforme os indicadores estabelecidos neste instrumento contratual. A avaliação poderá implicar no redimensionamento dos valores a serem pagos à CONTRATADA, bem como na verificação do cumprimento das demais obrigações contratuais. Concluída essa etapa, será emitido o competente Termo Circunstanciado de Aceitação Definitiva.

7.3.2 O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução do objeto, será realizado pelos fiscais do contrato, conforme termo constante no **Anexo 32 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Definitivo (TRD)** e é condição para iniciar a contagem do prazo de pagamento.

7.3.3 O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções.

7.3.4 Podem ser recusados serviços integral ou parcialmente, a critério do TJCE, e toda informação divergente do contrato e fato gerador para a recusa será formalmente registrada e comunicada à **CONTRATADA**.

7.3.5 A recusa da nota fiscal poderá ser feita devido à ausência de documentação exigível que deveria acompanhá-la, negativa por parte da **CONTRATADA** de promover a substituição ou de emissão de cartas de correção, ou mesmo por conta de demais não conformidades ocorridas durante as etapas do processo de recebimento que não tenham sido corrigidas.

7.3.6 Em caso de recebimento parcial da nota fiscal, poderá disponibilizar os serviços parcialmente recebidos e atestados para utilização. Contudo, será estabelecido um prazo à **CONTRATADA** para solução do problema. Caso a **CONTRATADA** não resolva a pendência até o prazo estipulado, o TJCE procederá com a instrução de pagamento da nota fiscal à **CONTRATADA**, com a glosa referente aos quantitativos e/ou serviços não entregues ou não conformes.

8 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

8.1 Níveis mínimos de serviço exigidos

8.1.1 A CONTRATADA deverá cumprir integralmente todos os indicadores de desempenho e métricas de qualidade dos serviços estabelecidos nos anexos destes Termos de Referência.

8.1.2 O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços refere-se à execução com a

máxima qualidade. Assim, a entrega que, mesmo atendendo parcialmente aos objetivos contratados, não alcançar esse padrão de excelência, implicará pagamento proporcional ao que for efetivamente realizado, conforme os critérios estabelecidos neste instrumento e em seus anexos.

8.1.3 Essa sistemática visa assegurar o recebimento dos objetos contratados, ainda que apresentem eventuais imperfeições, aplicando-se a dedução prevista no art. 144 da Lei nº 14.133/2021. Dessa forma, promove-se o pagamento proporcional ao grau de execução, prevenindo situações de superfaturamento e enriquecimento indevido.

8.1.4 Falhas ou descumprimentos contratuais que não se enquadrem nas faixas de admissibilidade dos instrumentos de medição de resultados, ou que se situem em seu limite mínimo, serão apurados em processo administrativo próprio, podendo ensejar a aplicação das penalidades cabíveis, sem prejuízo da eventual rescisão contratual.

8.1.5 Após o encerramento de cada mês de prestação dos serviços, o representante do TJCE apresentará à CONTRATADA o instrumento denominado "Medição de Serviços Prestados", que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

8.1.5.1 Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;

8.1.5.2 Número do Contrato;

8.1.5.3 Partes Contratuais;

8.1.5.4 Síntese do objeto;

8.1.5.5 Listagem de ocorrências e medições;

8.1.5.6 Fator percentual de aceitação e remuneração dos serviços.

8.1.6 A CONTRATADA deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento "Medição de Serviços Prestados" ante a qualidade esperada dos seus serviços e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

8.2 **Descontos e sanções administrativas**

8.2.1 Conforme descrito neste Termo de Referência, os valores a serem pagos à **CONTRATADA** pelas execuções havidas corresponderão à medição dos resultados auferidos, impondo glosas (descontos) em relação ao não entregue ou recebido, seja quantitativamente, seja qualitativamente, nos termos instituídos em contrato, neste Termo de Referência e nos anexos Instrumentos de Medição de Resultados.

8.2.2 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções administrativas previstas nos artigos 156 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das penalidades civis e penais cabíveis.

8.2.3 Considera-se inadimplemento qualquer entrega de serviços fora das especificações técnicas, com qualidade inferior, atraso injustificado ou outra forma de inexecução contratual. Quando o desempenho ultrapassar os limites de aceitabilidade definidos nos Instrumentos de Medição de Resultado (IMR), poderão ser aplicadas as penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

8.2.4 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

8.2.4.1 der causa à inexecução parcial do contrato;

8.2.4.2 der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.2.4.3 der causa à inexecução total do contrato;

8.2.4.4 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

8.2.4.5 apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

8.2.4.6 praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.2.4.7 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.2.4.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2.4.9 Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.4.9.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.4.9.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.2.4.2 a 8.2.4.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.4.9.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.2.4.5 a 8.2.4.8, bem como nos itens 8.2.4.2 a 8.2.4.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4.9.4 Multa:

8.2.4.9.4.1 Moratória, para as infrações descritas no item 8.2.4.4, de 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 60 (sessenta) dias.

8.2.4.9.4.2 Compensatória, para as infrações descritas nos itens 8.2.4.1 a 8.2.4.8 de 0,5% a 30% do valor da contratação.

8.2.5 A reincidência contratual, caracterizada pelo cometimento de nova infração de mesma natureza, poderá ensejar a majoração da penalidade ou a aplicação de sanção mais gravosa.

8.2.6 A multa moratória poderá ser convertida em inadimplemento total, quando o atraso ou descumprimento comprometer de forma significativa a execução contratual, podendo resultar na extinção do contrato por culpa da contratada.

8.2.7 As penalidades podem ser aplicadas isoladamente ou de forma cumulativa, conforme a gravidade da infração, sendo permitida a cumulação das sanções dos incisos I, III e IV com a multa prevista no inciso II previstas no caput do art. 156, conforme § 7º do mesmo artigo da Lei nº 14.133/2021. Antes da aplicação de qualquer penalidade, será assegurado à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa, em processo administrativo regular, nos termos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.2.8 As multas aplicadas poderão ser compensadas com valores devidos à contratada, descontadas dos pagamentos futuros, ou, se necessário, cobradas judicialmente, podendo haver ressarcimento também por meio da execução da garantia contratual, quando

cabível. A aplicação de multa não exime a contratada da responsabilidade por eventuais perdas e danos causados à Administração.

8.2.9 As sanções aplicadas serão registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme previsto no art. 162 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.3 **Do pagamento**

8.3.1 O pagamento dos serviços será o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (Ajuste NMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

8.3.2 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do atesto nota fiscal/fatura, o qual será após o Recebimento Definitivo os bens, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.3.3 As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do órgão/unidade definido nas respectivas notas de empenho.

8.3.4 O pagamento somente ocorrerá depois de atestada, pelo TJCE, a conformidade dos materiais recebidos e/ou serviços executados com aqueles que foram exigidos no edital.

8.3.5 Previamente à realização de todo e qualquer pagamento, a Contratada deverá apresentar, documentação comprovante do cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, especialmente:

8.3.5.1 Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, estaduais e municipais, quando cabíveis que abrange também a Certidão Negativa de Débito – INSS (conforme Portaria nº 358/MF de 5 de setembro de 2014), emitida pela Secretaria da Receita Federal.

8.3.5.2 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho.

8.3.5.3 Comprovante de quitação com débitos decorrentes do Fundo de Garantia e Tempo de Serviço, mediante apresentação de Certidão de Regularidade de Situação – FGTS.

8.3.6 A irregularidade para com qualquer dos itens ou a não apresentação das certidões que comprovem a situação de regularidade, quando solicitada pela Contratante por qualquer meio idôneo, caracterizará descumprimento de obrigação acessória.

8.3.7 Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado, até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do Contratante.

8.3.8 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo TJCE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = Encargos Moratórios;

EM = 1 x N x VP, sendo:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \qquad I = \frac{6/100}{365} \qquad I = 0,00016438$$

No qual i = taxa percentual anual no valor de 6% (seis por cento).

8.3.9 O pedido da correção do valor devido deverá ser formalmente solicitado pela Contratada ao gestor do contrato, demonstrando o valor corrigido e os documentos necessários visando subsidiar a deliberação por parte do TJCE, devendo o mesmo estar vinculado ao faturamento e separado por local de faturamento.

8.3.10 O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da Contratada, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para o TJCE.

8.3.11 Os pagamentos efetuados à Contratada não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade dos serviços.

8.3.12 A Contratada se obriga a manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

8.3.13 Persistindo a irregularidade, o contrato poderá ser rescindido, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista em capítulo próprio.

8.3.14 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

8.3.15 O prazo para pagamento faturas ou notas fiscais serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro

9 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

1 O custo estimado total da contratação é de R$ 172.508.314,60 (cento e setenta e dois milhões, quinhentos e oito mil, trezentos e quatorze reais e sessenta centavos.), conforme mapa de preços em Anexo 25A -Sustentação de Infraestrutura - Mapa Comparativo de Preços.

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO									
Gestão /Unidade	Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN								
Fonte de Recursos	Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário do Ceará (FERMOJU)								
Programa de Trabalho	192 – Excelência do Desempenho da Prestação Jurisdicional								
Elemento de Despesa	339040								
					2025			2026	
Serviço	**Natu-reza**	**Ação / Grau**	**Valor Diário**	**Valor Mensal**	**Qtd. Dias**	**Qtd. Mês**	**Valor Total**	**Qtd. Mês**	**Valor Total**

Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Serviço	20511 / 1º grau	R$ 107.817,70	R$ 3.234.530,90	6	1	R$ 3.881.437,10	12	R$ 38.814.370,80
		20512 / 2º grau	R$ 51.912,22	R$ 1.557.366,73	6	1	R$ 1.868.840,05	12	R$ 18.688.400,76

					2027		2028		
Serviço	**Natureza**	**Ação / Grau**	**Valor Diário**	**Valor Mensal**	**Qtd. Mês**	**Valor Total**	**Qdt. Dias**	**Qtd. Mês**	**Valor Total**
Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Serviço	20511 / 1º grau	R$ 107.817,70	R$ 3.234.530,90	12	R$ 38.814.370,80	24	10	R$ 34.932.933,80
		20512 / 2º grau	R$ 51.912,22	R$ 1.557.366,73	12	R$ 18.688.400,76	24	10	R$ 16.819.560,58
TOTAL GLOBAL (36 MESES) Para efeito de cálculo o valor foi arredondado									**R$ 172.508.314,60**

10.1 A dotação orçamentária relativa a compras futuras e aos exercícios financeiros subsequentes será indicada oportunamente, conforme disponibilidade orçamentária, estando alinhada ao Programa: 192 - EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO JU-RISDICIONAL, **Objetivo Específico: 192.1 - Prestar serviços judiciais e extrajudiciais efetivos, de qualidade e com celeridade,** do Plano Plurianual (PPA) vigente, em conformidade com os objetivos e metas da Administração Pública.

11 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O prazo original de vigência da contratação pretendida é de 36 (trinta e seis) meses, contados do(a) publicação do contrato, sendo permitida a prorrogação, nos termos do art. 107 da Lei n° 14.133, de 2021, por se tratar de serviços que possuem natureza continuada, desde que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

11.2 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

12 GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

12.1 A Contratada deverá apresentar, na Central de Contratos do TJCE, a garantia contratual no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, conforme modalidades previstas no art. 96, § 1º, da Lei Nº 14.133/21.

12.2 O prazo para apresentação da garantia será:

12.2.1 Até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para as modalidades de caução em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária;

12.2.2 Até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para a modalidade de seguro-garantia, observando-se que sua apresentação deverá ocorrer antes da assinatura do contrato.

12.2.3 A execução do contrato somente poderá ser iniciada após a comprovação da prestação da garantia, independentemente da modalidade adotada.

12.2.4 A garantia será restituída à Contratada após o cumprimento integral das obrigações assumidas, incluindo o recolhimento de multas e a reparação de eventuais prejuízos causados ao TJCE.

12.2.5 A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, poderá ser utilizada para ressarcimento do TJCE e para pagamento dos valores das multas moratórias, multas punitivas e indenizações devidas pela Contratada.

12.2.6 A garantia citada nos itens anteriores, será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

12.2.7 Caberá a Contratada optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

12.2.8 Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

12.2.9 Seguro-garantia;

12.2.10 Fiança bancária.

12.3 O não cumprimento da obrigação acima descrita será considerada como recusa em assinar o contrato, imputando-se à contratada a aplicação da correspondente penalidade.

12.4O valor da garantia deverá ser atualizado em razão de revisão, reajuste e alterações contratuais.

12.5A garantia deverá ter validade de, no mínimo, 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

13 SUBCONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

13.1 A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justi-

ficativa fundamentada. Assim, considerando que nenhum dos itens que compõem a pretensão contratual são considerados de grande vulto e que o objeto é constituído de serviços comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes, havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certamente, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica. Portanto, considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

13.2 A subcontratação dos serviços previstos neste Termo de Referência não será admitida, considerando a natureza crítica e estratégica das atividades de suporte técnico e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJCE. A execução direta pela CONTRATADA é essencial para garantir:

13.3 A padronização e a qualidade dos serviços, conforme os níveis mínimos de desempenho exigidos contratualmente;

13.4 A rastreabilidade e a responsabilização direta por falhas, desvios ou não conformidades na prestação dos serviços;

13.5 A segurança da informação, especialmente em ambientes que envolvem dados sensíveis e sistemas institucionais;

13.6 A integração com os processos internos do TJCE, que exige alinhamento metodológico e conhecimento específico dos fluxos operacionais;

13.7 A efetividade na gestão contratual, evitando fragmentações que dificultem o controle, a fiscalização e a aplicação de penalidades.

13.8 Dessa forma, a vedação à subcontratação assegura maior controle, confiabilidade e conformidade na execução dos serviços contratados.

14 DO REAJUSTE DE PREÇOS

14.1 Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses de acordo com a variação do ICTI a partir da data do orçamento estimado desta contratação, desde que solicitado formalmente pela Contratada em tempos.

15 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATADA

15.1 **Regime, tipo e modalidade da licitação**

15.1.1 O prestador de serviços será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço. Os valores máximos aceitáveis, tanto por perfis, categorias e grupos, além dos valores globais, estão descritos no item 73 e no Anexo 25B -Sustentação de Infraestrutura - Planilha de Formação de Preços.

15.1.2 Em conformidade com o item 21.15.1 do ANEXO I - Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e considerando a forma de pagamento prevista no referido modelo — qual seja, pagamento por valor fixo mensal, com estimativa precisa dos custos finais dos serviços para todo o contrato —, o regime de execução poderá ser classificado como empreitada por preço global, ainda que o pagamento seja realizado em parcelas mensais.

15.1.3 Dessa forma, embora a seleção do prestador ocorra por meio de pregão eletrônico com julgamento pelo menor preço, a execução contratual será regida pelo modelo de empreitada por preço global, conforme previsto na legislação vigente e nos documentos anexos, garantindo maior previsibilidade orçamentária e eficiência na gestão contratual.

15.2 **Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência**

15.2.1 A divisão do objeto contratual, com reserva de 25% para microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), não será adotada nessa contratação, considerando a natureza integrada, contínua e especializada dos serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJCE, justificado no item 3.5.

15.2.2 A execução eficiente dos serviços de Nível 1, Nível 2 e Nível 3 exige:

15.2.2.1 Uniformidade na gestão operacional, com aplicação de metodologias padronizadas e integração entre equipes;

15.2.2.2 Alta disponibilidade e escalabilidade, com capacidade técnica e estrutura compatível com o porte e complexidade do ambiente de TIC do TJCE;

15.2.2.3 Responsabilidade contratual centralizada, essencial para garantir o cumprimento dos níveis de serviço (SLAs) e a aplicação de penalidades em caso de descumprimento;

15.2.2.4 Segurança da informação e controle de acesso, que demandam gestão unificada e confiável dos profissionais envolvidos;

15.2.2.5 Interdependência entre os níveis de atendimento, o que inviabiliza a fragmentação do objeto sem comprometer a qualidade e a continuidade dos serviços.

15.2.2.6 Dessa forma, a divisão do objeto contratual comprometeria a eficiência, a segurança e a governança da prestação dos serviços, não sendo recomendada para este tipo de contratação.

15.2.2.7 Dessa forma, em conformidade com o disposto no inciso III, Art. 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, o disposto no inciso III do Art. 48 não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

15.3 **Critérios de qualificação técnica para a habilitação**

15.3.1 Será exigido da CONTRATADA a comprovação e manutenção das seguintes QUALIFICAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS:

15.3.1.1 A Qualificação Econômico-Financeira tem como objetivo avaliar a capacidade financeira e econômica das empresas interessadas em participar da disputa, garantindo assim a segurança do contrato e a viabilidade do projeto. No Tribunal de Justiça do Ceará, a Qualificação Econômico-Financeira é um critério importante para a escolha da empresa vencedora, pois garante a solvência financeira e a capacidade de cumprimento do contrato firmado.

15.3.1.2 Da Apresentação da Proposta de Preços

15.3.1.2.1 A proposta de preços deverá ser apresentada pela licitante conforme o modelo constante no Anexo 33 – Sustentação de Infraestrutura – Modelo de Proposta de Preços, observando os seguintes requisitos:

15.3.1.2.1.1 Estruturação por Grupo, Categoria, Item e Perfil Profissional, conforme definido neste Termo de Referência e seus anexos técnicos;

15.3.1.2.1.2 Preenchimento completo da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, incluindo todos os módulos exigidos: remuneração,

encargos, benefícios, provisões, insumos, tributos, custos indiretos e lucro;

15.3.1.2.1.3 Apresentação da Planilha Complementar por Perfil Profissional, conforme modelo do Anexo 33, com detalhamento dos componentes de custo e preço, incluindo o Fator K, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações;

15.3.1.2.1.4 Indicação dos valores unitários e totais por perfil e grupo, respeitando os limites máximos estabelecidos nos Anexos 25A – Mapa Comparativo de Preços e 25B – Planilha de Formação de Preços;

15.3.1.2.1.5 Declaração expressa de que os valores propostos contemplam todos os encargos diretos e indiretos, tributos, custos operacionais, administrativos, logísticos e de conformidade legal;

15.3.1.2.1.6 Assinatura do representante legal da empresa, com identificação da razão social, CNPJ, endereço, telefone e e-mail.

15.3.1.2.2 A ausência de informações exigidas ou o não atendimento ao modelo de proposta poderá ensejar a desclassificação da licitante, conforme previsto na legislação vigente e nos critérios técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

15.3.1.3 Definição de Patamar Mínimo para Identificação de Propostas Inexequíveis:

15.3.1.3.1 Para os Grupos de serviços em que foram definidos perfis profissionais e respectivas quantidades, será adotado como patamar mínimo de presunção relativa de inexequibilidade o valor resultante da aplicação da fórmula:

15.3.1.3.2 Salário de referência do perfil x Fator K, conforme estabelecido no Mapa de Pesquisa Salarial constante no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).

15.3.1.4 Esse parâmetro será utilizado:

15.3.1.4.1 Na definição do preço de referência da licitação;
15.3.1.4.2 Na identificação de propostas com valores abaixo do mínimo aceitável;

15.3.1.4.3 Na verificação da viabilidade econômica das propostas apresentadas, conforme diretrizes do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

15.3.1.5 Além disso, conforme previsto no Art. 34 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022, será considerado indício de inexequibilidade qualquer proposta cujo valor seja inferior a 50% do valor orçado pela Administração. Nesses casos, a inexequibilidade será confirmada mediante diligência técnica, que deverá comprovar:

15.3.1.6 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

15.3.1.7 Que não existem custos de oportunidade capazes de justificar o valor ofertado.

15.3.1.8 Portanto, propostas que apresentem valores abaixo do patamar mínimo definido pelo Mapa Salarial (Salário x Fator K) ou inferiores a 50% do valor orçado pela Administração serão tratadas como presumidamente inexequíveis, exigindo diligência para comprovação da viabilidade ou desclassificação conforme o caso.

15.3.1.9 certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples;

15.3.1.10 certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do PRESTADOR DE SERVIÇOS;

15.3.1.11 balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

15.3.1.12 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (C), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

15.3.1.13 patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

15.3.1.14 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

15.3.1.15 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação mediante substituição dos demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

15.3.1.16 Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao

seu patrimônio líquido, podendo ser exigidos mais documentos para confirmação do declarado.

15.3.1.17 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

15.3.2 Será exigido da CONTRATADA a comprovação e manutenção dos seguintes critérios de QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS:

15.3.2.1 A CONTRATADA deverá estar certificada conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011, ou posterior ou equivalentes.

15.3.2.2 O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de central de serviços deverá ser comprovado com declaração da licitante anexado juntamente a proposta de habilitação, de modo que o licitante atenderá, conforme os itens abaixo:

15.3.2.2.1 A Central de Serviços deverá ser provida dos recursos de contingenciamento e redundância necessários para garantir pelo menos 98% de disponibilidade e confiabilidade para a devida prestação de serviços. Este requisito deverá ser comprovado através de relatório gerencial mensal estando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas em Contrato em caso de não cumprimento.

15.3.2.2.2 Os itens definidos e obrigatórios encontram-se no Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento.

15.3.3 Será exigido da **CONTRATADA** a comprovação e manutenção das seguintes QUALIFICAÇÕES TÉCNICO-OPERACIONAIS:

15.3.3.1 A presente contratação envolve a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em larga escala, com abrangência estadual e foco em alta disponibilidade, eficiência logística e padronização de processos. Diante da complexidade técnica e da criticidade operacional do objeto, torna-se imprescindível a exigência de comprovação de aptidão e experiência por meio de atestados específicos.

15.3.3.2 Os critérios estabelecidos visam garantir que a empresa contratada:

15.3.3.2.1 Possua histórico comprovado de atuação em ambientes de grande porte, com volume significativo de usuários e chamados mensais, assegurando capacidade de absorção da demanda contratual;

15.3.3.2.2 Tenha experiência em atendimento descentralizado, demonstrando domínio sobre operações distribuídas em múltiplos municípios, o que é essencial para o contexto geográfico do Estado do Ceará;

15.3.3.2.3 Apresente maturidade em gestão de equipes e processos, evidenciada pela atuação anterior em contratos com escopo semelhante, uso de soluções ITSM e controle de indicadores de desempenho (SLA e NMS);

15.3.3.2.4 Seja capaz de garantir continuidade operacional, mesmo em cenários de alta demanda, instabilidade de infraestrutura ou diversidade tecnológica;

15.3.3.2.5 Comprove capacidade técnica e escalabilidade, por meio de contratos anteriores que atendam o disposto no item 15.3.3.5, assegurando que a empresa já tenha enfrentado desafios de porte equivalente.

15.3.3.3 Esses requisitos não apenas promovem a seleção de fornecedores qualificados, mas também mitigam riscos operacionais, asseguram a entrega dos serviços com qualidade e reforçam o compromisso com a eficiência na gestão pública.

15.3.3.4 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

15.3.3.5 Para fins da comprovação, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

15.3.3.5.1 Comprovar que os serviços foram prestados em, no mínimo, 90 (noventa) municípios distintos do território nacional, sem restrição quanto à localização geográfica, desde que a comprovação incida, no mínimo sobre a prestação de serviços para tender 5.500 usuários de TIC e uma média de volume mensal de 17.420 chamados.

15.3.3.5.2 Esta comprovação é necessária devido a presente contratação visar garantir a prestação de serviços de operação de infraestrutura e

atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk) em diversos municípios do Estado do Ceará, com foco em atendimento descentralizado, contínuo e de alta disponibilidade.

15.3.3.5.3 Considerando a natureza do serviço, que envolve suporte técnico remoto e/ou presencial a usuários distribuídos geograficamente, torna-se essencial que a empresa contratada possua experiência comprovada em operações de grande abrangência territorial, demonstrando capacidade de gestão, logística, padronização de processos e manutenção da qualidade do atendimento em diferentes localidades.

15.3.3.5.4 A exigência de comprovação de prestação de serviços em no mínimo 90 (noventa) municípios distintos do território nacional tem como objetivo:

15.3.3.5.4.1 Comprovar a capilaridade operacional da licitante, evidenciando sua capacidade de atender demandas simultâneas em múltiplas localidades;

15.3.3.5.4.2 Demonstrar maturidade em gestão de equipes distribuídas, com controle de indicadores de desempenho (SLA e NMS) em ambientes heterogêneos;

15.3.3.5.4.3 Mitigar riscos operacionais relacionados à implantação e sustentação de serviços em municípios com diferentes perfis de infraestrutura e conectividade; e

15.3.3.5.4.4 Assegurar a continuidade e qualidade dos serviços, especialmente em cenários de alta demanda e complexidade técnica.

15.3.3.5.5 Em atenção ao disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 67 da Lei nº 14.133/2021, que regulam a exigência de atestados de capacidade técnica em processos licitatórios, a Licitante deverá comprovar experiência na prestação de serviços para a Central de Serviços (Service Desk) utilizando solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), de forma cumulativa, podendo apresentar o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

15.3.3.5.6 Conforme o § 1º do referido artigo, a exigência de atestados deve se restringir às parcelas de maior relevância ou valor significativo, entendidas como aquelas cujo valor individual seja igual ou superior a 4% do valor total

estimado da contratação. Nesse sentido, os itens técnicos descritos nos subitens abaixo foram selecionados com base em sua criticidade operacional e impacto direto na continuidade dos serviços essenciais de TIC, sendo considerados tecnicamente relevante s e compatíveis com o critério legal de significância. Em atendimento ao § 2º do Art. 67 da Lei nº 14.133/202, em que se admite a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 50% das parcelas relevantes, a Licitante deverá comprovar através dos atestados de prestação de serviços, aos seguintes critérios:

15.3.3.5.6.1 3.950 estações de trabalho entre desktops e notebooks com Microsoft Windows;

15.3.3.5.6.2 5.500 usuários;

15.3.3.5.6.3 Volume médio mensal de 17.420 chamados (1°, 2° e 3° Níveis) registrados e automatizados.

15.3.3.5.6.4 Experiência na coordenação das seguintes práticas ITIL:

15.3.3.5.6.4.1 Gerenciamento de Incidentes;

15.3.3.5.6.4.2 Gerenciamento de Requisição de Serviços;

15.3.3.5.6.4.3 Gerenciamento de Problemas;

15.3.3.5.6.4.4 Gestão de Mudança e Liberação;

15.3.3.5.6.4.5 Gestão de Conhecimento; e

15.3.3.5.6.4.6 Gestão de Configuração de Serviços de TI.

15.3.3.5.6.5 Serviço de Chatbot integrado à ferramenta de Service Desk (ITSM).

15.3.3.5.6.6 Sustentação de infraestrutura em ambientes que atendam, no mínimo, aos seguintes critérios:

15.3.3.5.6.6.1 791 servidores virtuais com sistema operacional Windows Server e Linux;

15.3.3.5.6.6.2 Operação e monitoramento do ambiente de TIC em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, 7 dias na semana) dias na semana, com acionamento de plano de comunicação.

15.3.3.5.6.6.3 Serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em estações em ambientes Microsoft e Linux.

15.3.3.5.6.6.4 Serviços de administração, configuração, manutenção de no mínimo:

15.3.3.5.6.6.4.1 3 storages;

15.3.3.5.6.6.4.2 2 appliances de backup;

15.3.3.5.6.6.4.3 SAN (Storage Area Network);

15.3.3.5.6.6.4.4 Switches Fibre Channel.

15.3.3.5.6.6.5 Serviços de Administração de Banco de Dados comerciais, com, no mínimo:

15.3.3.5.6.6.5.1 Oracle: 73TB;

15.3.3.5.6.6.5.2 e PostgreSQL: 15TB.

15.3.3.5.6.6.6 Configuração e gestão de serviços básicos de infraestrutura em servidores Linux e Windows, incluindo:

15.3.3.5.6.6.6.1 Active Directory com integração entre plataformas Linux e Windows;

15.3.3.5.6.6.6.2 Serviços de DNS e DHCP;

15.3.3.5.6.6.6.3 Compartilhamento de arquivos;

15.3.3.5.6.6.6.4 Atualização de pacotes de software;

15.3.3.5.6.6.6.5 Gerenciamento de antivírus corporativo.

15.3.3.5.6.6.7 Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico, com, no mínimo, 4.000 (quatro mil) caixas postais.

15.3.3.5.6.6.8 Suporte técnico e configuração de soluções de Backup Appliance e Disaster Recovery, voltadas para ambientes virtualizados.

15.3.3.5.6.6.9 Administração de redes de dados, incluindo:

15.3.3.5.6.6.9.1 Rede local (LAN) com, no mínimo, 25 (vinte e cinco) switches;

15.3.3.5.6.6.9.2 Rede sem fio local (WLAN) com, no mínimo, 200 (duzentos) pontos de acesso (APs);

15.3.3.5.6.6.9.3 Rede de longa distância (WAN) com, no mínimo, 100 (cem) links de dados.

15.3.3.5.6.6.10 Administração, configuração e manutenção de soluções de segurança da informação, incluindo:

15.3.3.5.6.6.10.1 Filtro de conteúdo para navegação na Web;

15.3.3.5.6.6.10.2 Acesso remoto e VPN dos tipos IPSec, SSL e Site-to-Site; 15.3.3.5.6.6.10.3 Firewall de próxima geração ou UTM, do tipo *stateful*, baseado em hardware ou software, operando em ambiente de alta disponibilidade.

15.3.3.5.6.6.10.4 Instalação, configuração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de **Segurança de Perímetro**, em ambiente de alta disponibilidade, que incluam, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

15.3.3.5.6.6.10.4.1 Sistema de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS);

15.3.3.5.6.6.10.4.2 Solução de proxy;

15.3.3.5.6.6.11 Ferramentas de análise de tráfego de rede.

15.3.3.5.6.6.12 Suporte e configuração a redes de computadores utilizando protocolos TCP/IP;

15.3.3.5.6.6.13 Execução de serviços de Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo a realização de inventário completo de software e hardware.

15.3.3.5.7 O TJCE poderá realizar diligências para complementar informações ou verificar a veracidade dos atestados de capacidade técnica apresentados pela LICITANTE vencedora. Durante esse processo, poderão ser solicitados documentos comprobatórios, como cópias de contratos, notas fiscais ou qualquer outro registro que comprove, de forma inequívoca, que os serviços descritos nos atestados foram efetivamente prestados.

15.3.3.6 **Justificativa Técnica Integrada**

15.3.3.6.1 Em atenção aos requisitos estabelecidos nos subitens 15.3.3.5.1, 15.3.3.5.5, 15.3.3.5.6.1 a 15.3.3.5.6.6 do item 15.3.3.5 do Termo de Referência, cumpre esclarecer que os atestados apresentados pela LICITANTE devem contemplar, de forma cumulativa, as exigências técnicas ali descritas, conforme fundamentação previamente apresentada nos itens 15.3.3.1 a 15.3.3.3.

15.3.3.6.2 A seguir, realiza-se o enquadramento e a transferência das justificativas para relacioná-las diretamente aos itens mencionados:

15.3.3.6.2.1 Os itens 15.3.3.1 a 15.3.3.2 destacam a complexidade técnica e a criticidade operacional da contratação, exigindo experiência comprovada em ambientes de grande porte, com ampla distribuição geográfica e alta demanda. Tais características estão diretamente alinhadas com os critérios do item 15.3.3.5, que trata da prestação de serviços de Service Desk com solução ITSM, abrangendo práticas ITIL e volumes expressivos de usuários e chamados.

15.3.3.6.2.2 O subitem 15.3.3.2.3 menciona explicitamente a maturidade em gestão de equipes e processos, com uso de soluções ITSM e controle de indicadores de desempenho (SLA e NMS), o que atende diretamente às exigências do item 15.3.3.5.6.4, que requer experiência nas práticas de gerenciamento de serviços de TI conforme a biblioteca ITIL.

15.3.3.6.2.3 A exigência de **chatbot integrado à ferramenta de Service Desk** (item 15.3.3.5.6.5) também se relaciona à maturidade tecnológica descrita nos itens anteriores, especialmente no que tange à automação e padronização de processos de atendimento.

15.3.3.6.2.4 Quanto à **sustentação de infraestrutura** (item 15.3.3.5.6.6), os atestados apresentados demonstram atuação em ambientes com servidores Windows e Linux, operação 24x7, administração de storages, redes, banco de dados, segurança da informação e serviços de backup e recuperação. Tais competências estão previstas nos itens 15.3.3.2.4 **e**

15.3.3.2.5, que tratam da continuidade operacional e da escalabilidade técnica.

15.3.3.6.2.5 A **administração de redes, serviços de infraestrutura, segurança perimetral e gestão de ativos de TIC** também está contemplada conforme exigido nos subitens de 15.3.3.5.6.6.9 **a 15.3.3.5.6.6.13**, evidenciando a capacidade da LICITANTE em operar ambientes complexos e heterogêneos.

15.3.3.6.2.6 Por fim, o item 15.3.3.5.7 prevê diligências por parte do TJCE, ao qual poderá confirmar, por meio de documentação complementar, a veracidade das informações constantes nos atestados já apresentados, que foram estruturados para atender cumulativamente aos requisitos técnicos exigidos.

15.3.3.6.3 Dessa forma, os elementos constantes nos itens 15.3.3.1 a 15.3.3.2 devem ser entendidos como justificativa complementar aos itens 15.3.3.5.5 a 15.3.3.5.7, evidenciando que os requisitos técnicos foram devidamente atendidos pela LICITANTE.

15.3.3.6.4 Os atestados deverão conter as informações necessárias para a averiguação dos critérios técnicos, não sendo aceitos atestados incompletos ou que não atendam claramente todas as exigências de cada item exigido.

15.3.3.6.5 Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da **LICITANTE**.

15.3.3.6.6 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo TJCE, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do atestador e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos que possa requisitar.

15.3.3.6.7 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

15.3.3.6.8 Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução juramentada para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

15.3.4 Será exigido da **LICITANTE** a comprovação e manutenção das seguintes QUALIFICAÇÕES TÉCNICO-PROFISSIONAIS:

15.3.4.1 Apresentar atestados de capacidade técnica de serviços, com características semelhantes às do objeto contratual.

15.3.4.2 **Justificativa Técnica para Exigência de Certificações Profissionais**

15.3.4.2.1 A exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica com profissionais certificados tem como objetivo assegurar que a empresa contratada possua expertise comprovada e capacidade técnica compatível com a complexidade e especificidade do objeto contratual, que envolve serviços de alta especialização em tecnologia da informação e gestão de projetos.

15.3.4.2.2 Conforme o art. 67, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, é permitida a exigência de qualificação técnico-profissional e técnico-operacional, desde que estritamente relacionada às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da contratação. A jurisprudência do TCU também reconhece a regularidade da exigência de certificações técnicas, desde que devidamente justificadas quanto à sua essencialidade e pertinência com o objeto contratado.

15.3.4.2.3 A seguir, apresenta-se a justificativa individualizada para cada certificação exigida:

15.3.4.2.3.1 01 (um) profissional com certificação PMP: Essencial para garantir a gestão eficiente de projetos complexos, com metodologias reconhecidas internacionalmente.

15.3.4.2.3.2 05 (cinco) profissionais com certificação ITIL 4 Foundation: Necessária para assegurar práticas padronizadas de gestão de serviços de TI, alinhadas às melhores práticas globais.

15.3.4.2.3.3 02 (dois) profissionais com certificação Cobit: Relevante para assegurar governança e controle dos processos de TI, conforme padrões aceitos pelo mercado e órgãos de controle.

15.3.4.2.3.4 01 (um) profissional com a Certificação CCNP: Necessária para garantir competência técnica em redes de comunicação, essenciais à infraestrutura contratada.

15.3.4.2.3.5 01 (um) profissional com a Certificação Oracle: Certificação indispensável para administração de bancos de dados críticos à operação dos sistemas.

15.3.4.2.3.6 01 (um) profissional com a Certificação de Segurança Cibernética: Fundamental para proteger os ativos digitais e garantir conformidade com normas de segurança da informação.

15.3.4.2.3.7 01 (um) profissional com a Certificação em Virtualização: Essencial para gerenciamento de ambientes virtualizados, amplamente utilizados na infraestrutura de TI moderna.

15.3.4.2.3.8 01 (um) profissional com a Certificação em ferramenta de Backup: Garante a capacidade de recuperação de dados e continuidade dos serviços em caso de falhas.

15.3.4.2.4 **Sobre os Quantitativos**

15.3.4.2.4.1 Os quantitativos exigidos foram definidos com base em estudos técnicos internos, considerando a dimensão, criticidade e complexidade dos serviços a serem contratados. A quantidade de profissionais certificados visa garantir redundância operacional, resiliência técnica e capacidade de atendimento simultâneo a múltiplas demandas, sem comprometer a qualidade dos serviços.

15.3.4.3 Além disso, a gestão dos profissionais será realizada pela empresa contratada, sem vínculo direto com o TJCE, o que reforça a necessidade de comprovação prévia da capacidade técnica da equipe, por meio de certificações reconhecidas.

15.3.4.4 Portanto, a exigência desses registros é essencial para mitigar riscos operacionais, assegurar a entrega dos serviços com qualidade e promover a governança eficaz dos recursos de tecnologia da informação.

16 RELAÇÃO DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

N°	Nome do Anexo	Descrição Resumida
01	Anexo 01 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N – Central de Atendimento	Anexo destinado a definir os critérios técnicos para o funcionamento da Central Atendimento.
02	Anexo 02 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de atendimento da Central de Atendimento pelo 1º Nível.
03	Anexo 03 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 1º Nível	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço do 1º Nível.

04	Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de atendimento do 2º Nível.
05	Anexo 05 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 2º Nível	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço do 2º Nível.
06	Anexo 06 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível Sistemas	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de atendimento do 2º Nível Sistemas.
07	Anexo 07 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível Sistemas	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço do 2º Nível Sistemas.
08	Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/ Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível	Anexo destinado a definir os perfis e as qualificações profissionais exigidos para a prestação dos serviços de 1º Nível e de 2º Nível.
09	Anexo 09 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de tarefas de demandas do 2º Nível.
10	Anexo 10 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço referentes as tarefas de demandas do 2º Nível.
11	Anexo 11 - Grupo 05 - Serviços Especializados - Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI	Anexo destinado a definir os critérios aplicáveis à prestação dos serviços de gestão de configuração e de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)
12	Anexo 12 - Grupos 03, 04 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE	Anexo destinado a definir os critérios aplicáveis à prestação dos serviços de suporte técnico de 3º nível e PJE, e gerenciamento de serviços.
13	Anexo 13 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC	Anexo destinado a definir os perfis e as qualificações profissionais exigidos para a prestação dos serviços de 3º Nível, de Gerenciamento de TIC e ITIL.
14	Anexo 14 – Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível Gerenciamento ITIL e TIC	Anexo destinado a definir as atividades e macroatividades dos serviços de 3º Nível, de Gerenciamento de TIC e ITIL
15	Anexo 15 - Grupos 03, 04, 06 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de

	Mínimos de Serviço - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços, Tarefas de Demandas e PJE.	serviços de suporte de 3º Nível e PJE, de gerenciamento de serviços e de tarefas de demandas do 3º nível.
16	Anexo 16 - Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA - Serviço de Suporte 3º Nível	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de tarefas de demandas do 3º Nível.
17	Anexo 17 - Grupo 05 - Serviços Especializados - NOC	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço especializado de monitoramento e observabilidade (NOC)
18	Anexo 18 – Sustentação de Infraestrutura – Ativos de Infraestrutura - 3º Nível	Anexo destinado a informar sobre os ativos da infraestrutura de TI do TJCE, relacionados ao serviço de suporte do 3º nível.
19	Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais	Anexo destinado a definir os perfis e as qualificações profissionais exigidos para a prestação do serviço de suporte técnico ao PJE.
20	Anexo 20 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macroatividades	Anexo destinado a definir as atividades e macroatividades dos serviços de suporte técnico ao PJE.
21A	ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk	Anexo destinado a definir as diretrizes e normas de segurança para utilização de ativos computacionais.
21B	ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software	Anexo destinado a definir os requisitos de equipamentos de trabalho para a prestação dos serviços.
22	Anexo 22 - Sustentação de Infraestrutura - Dados do ambiente de TI da Contratante	Anexo destinado a informar sobre os dados do ambiente de TI do TJCE.
23	Anexo 23 – Sustentação de Infraestrutura – Modelos dos Planos de Mudança e Liberação	Anexo destinado a mostrar os modelos dos planos de mudança e liberação utilizados pelo TJCE.
24A	Anexo 24A - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços	Anexo destinado a mostrar uma visão geral sobre catálogo de serviços.
24B	Anexo 24B - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços	Anexo destinado a informar sobre o catálogo de serviços em uso no
25A	Anexo 25A - Sustentação de Infraestrutura – Mapa Comparativo de Preços	TJCE. Anexo destinado a definir os valores estimados da contratação, memória de cálculo e fontes de preços utilizados.
25B	Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura –	Anexo destinado a mostrar a planilha

	Planilha de Formação de Preços	detalhada de formação de preços utilizados.
26	Anexo 26 - Sustentação de Infraestrutura - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA	Anexo destinado a mostrar o modelo de declaração de vistoria técnica.
27	Anexo 27 - Sustentação de Infraestrutura - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA	Anexo destinado a mostrar o modelo de declaração de dispensa de vistoria técnica.
28	Anexo 28 - Sustentação de Infraestrutura - Termo de Ciência	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Ciência sobre declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.
29	Anexo 29 - Sustentação de Infraestrutura - Termo de Compromisso	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.
30	Anexo 30 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Nomeação de Preposto	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Nomeação do Preposto.
31	Anexo 31 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Recebimento Provisório.
32	Anexo 32 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Recebimento Definitivo.
33	Anexo 33 - Sustentação de Infraestrutura - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS	Anexo destinado a mostrar o modelo de Proposta de Preços

17 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

17.1 Compõe a equipe de planejamento para este objeto os seguintes servidores:

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Assinado de forma digital por STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Dados: 2025.12.01 08:58:05 -03'00' **Stela Carmen Ferreira Lustosa – 935** **Integrante Demandante**

Heldir Sampaio Silva - 9630
Integrante Demandante

HELDIR SAMPAIO SILVA:99576848334
Assinado digitalmente por HELDIR SAMPAIO SILVA:99576848334
Local: Fortaleza/CE
Data: 2025.12.01 08:22:07 -03'00'

LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319
Assinado de forma digital por LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319
Dados: 2025.11.29 09:06:58 -03'00'

Lucas Farias Pessoa - 8830
Integrante Demandante

FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300
Assinado de forma digital por FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300
Dados: 2025.12.02 19:21:23 -03'00'

Francisco Ednisio Nunes Pereira - 9141
Integrante Demandante

ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270
Assinado de forma digital por ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270
Dados: 2025.11.28 17:07:42 -03'00'

Andrea Antunes de Carvalho – 3270
Integrante Técnico

ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334
Assinado de forma digital por ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334
Dados: 2025.12.01 10:04:02 -03'00'

Antonio Fernandes Costa Lima – 9581
Integrante Técnico

FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315
Assinado de forma digital por FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315
Dados: 2025.11.26 00:48:30 -03'00'

Francisco Tiago Dias Pinto – 9551
Integrante Técnico

MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134
Assinado de forma digital por MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134
Dados: 2025.12.02 15:52:30 -03'00'

Max Eduardo Vizcarra Melgar – 48994
Integrante Técnico

ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS:8201
2025.11.28 15:43:36 -03'00'

Alexys Ribeiro Negreiros – 8201
Integrante Técnico

ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353

Assinado de forma digital por ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353
Dados: 2025.11.28 15:31:02 -03'00'

Adarildo de Brito Figueiredo – 8025
Integrante Técnico

EDNILO DE CASTRO PINHEIRO:03671695331

Assinado digitalmente por EDNILO DE CASTRO PINHEIRO:03671695331
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC SOLUTI Multipla v5 G2, OU=11735236000192, OU=Videoconferencia, OU=Certificado PF A3, CN=EDNILO DE CASTRO PINHEIRO:03671695331
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2025.11.29 09:29:08-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 12.0.1

Ednilo de Castro Pinheiro – 22733
Integrante Técnico

HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386

Assinado de forma digital por HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386
Dados: 2025.12.01 11:51:37 -03'00'

Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami – 9729
Integrante Técnico

Documento assinado digitalmente
gov.br
FABIANO JOSE GADELHA DE FREITAS
Data: 02/12/2025 15:13:51-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Fabiano José Gadelha de Freitas – 48784
Integrante Técnico

Documento assinado digitalmente
gov.br
MARCELO TAVARES DOS SANTOS
Data: 01/12/2025 08:09:00-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Marcelo Tavares dos Santos - 52902
Integrante Administrativo

CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO:5198

Assinado de forma digital por CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO:5198
Dados: 2025.12.02 08:52:05 -03'00'

Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198
Área Demandante

ANDRE LUIZ NEGREIROS NOBRE:89674880330

Assinado de forma digital por ANDRE LUIZ NEGREIROS NOBRE:89674880330
Dados: 2025.12.01 09:56:15 -03'00'

Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794
Área Demandante

18 APROVAÇÔES

18.1 Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Licitação para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art.53 da Lei Federal nº 14.133/21.

Autoridade Competente
DENISE MARIA NOROES OLSEN:28381610320 Assinado de forma digital por DENISE MARIA NOROES OLSEN:28381610320 Dados: 2025.12.04 10:43:24 -03'00' **Denise Maria Norões Olsen – 24667** **Secretária de Tecnologia da Informação**
Fortaleza, data da última assinatura

Fortaleza, 28 de novembro de 2025.

Pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

1. Aspectos Gerais

1.1. Este anexo objetiva estabelecer os critérios técnicos para o funcionamento da Central Atendimento onde estarão alocadas a equipes de atendimentos que serão responsáveis pelas atividades de atendimento ao usuário através de comunicação via ligação telefônica, interface para abertura de chamado via web, e-mail, dentre outros canais de atendimento disponibilizados para esse fim, e objetiva a prestação de informações, o registro e atendimento de chamados, o registro e escalonamento de chamados que necessitem de atendimento de outro nível de suporte, o esclarecimento de dúvidas, acesso remoto a equipamentos institucionais de TI, entre outras atividades necessárias.

1.2. A CONTRATADA será responsável por prover toda a infraestrutura necessária, conforme requisitos estabelecidos neste anexo, relacionada ao ambiente físico e tecnológico da Central de Atendimento, compreendendo a Central Telefônica, aplicativos, integrações e operação das Tarefas de Suporte, dentre outras atividades necessárias descritas nos termos de referência.

1.3. A ferramenta de registro e acompanhamento dos chamados será de responsabilidade da CONTRATANTE. A ferramenta para o acesso remoto às estações de trabalho será de responsabilidade da CONTRATADA. A CONTRATADA disponibilizará licenças a serem utilizadas pelos membros da equipe da CONTRANTE.

1.4. Os serviços de suporte técnico de 1º Nível deverão ser executados por profissionais da CONTRATADA. É vedada a alocação de estagiários e subcontratações;

1.5. A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados, em razão do contrato com o CONTRATANTE, sejam qualificados e com perfil adequado para as tarefas, seguindo a qualificação técnica do perfil definido no Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações profissionais - 1º e 2° Níveis;

1.6. Todos os custos de fornecimento e integração das soluções serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

1.7. A lista dos chamados elegíveis deverá ser definida no início do contrato e atualizada sempre que necessário.

2. Responsabilidades da Central de Atendimento

2.1. Ser o ponto único de contato entre os usuários e o provedor de serviços;

2.2. Esclarecer as dúvidas dos usuários;

2.3. Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;

2.4. Escalonar os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução;

2.5. Acompanhar todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;

2.6. Zelar pelo cumprimento dos ANS previstos no Termo de Referência;

2.7. Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações;

2.8. Dar suporte a mudanças, informando aos usuários sobre o agendamento de mudanças;

2.9. Garantir do encerramento das demandas na Solução de Gestão de Serviços, quando o atendimento for concluído;

2.10. Produzir informações gerenciais;

2.11. Contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários;

2.12. Contribuir na identificação de problemas, avaliando os incidentes e informando as possíveis causas aos responsáveis pelo processo de Gerenciamento de Problemas;

2.13. Abrir chamados de assistência técnica para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e outros contratos de TIC, quando solicitado pelo 2º ou 3º Nível de Suporte e controlar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos, mantendo a Comissão de Fiscalização informada sobre eventuais desvios no cumprimento dos prazos para atendimento;

2.14. A Central de Atendimento deverá estimular a participação dos usuários na pesquisa de satisfação disponibilizada através dos canais de atendimento e através de campanhas de divulgação, bem como efetuar callback orientando os usuários sobre como responder a pesquisa de satisfação, quando aplicável;

2.15. Apoio na sugestão na criação de novos roteiros de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário; e

2.16. Manter uma base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ - Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários, dentre outras atividades;

2.17. Receber e gravar TODAS as chamadas dos usuários;

2.18. Registrar na Solução de Gestão de Serviços e classificar TODOS os chamados e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência.

2.19. Garantir a qualidade dos serviços prestados;

2.20. Realizar as atividades de coordenação de fornecedores;

2.21. Analisar, definir, sugerir, implantar e acompanhar, após de acordo da CONTRATATE, serviços de automações que possibilitem melhorias na disponibilidade e na qualidade dos atendimentos.

2.22. Outras atividades ao atendimento dos usuários não descritas acima.

3. Especificação dos Requisitos

3.1. Requisitos de Negócio

3.1.1. A CONTRATADA deverá realizar o suporte ao atendimento dos serviços de TIC da CONTRATANTE tanto por meio telefônico quanto via chamados registrados por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Central de Serviços, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos serviços prestados pela CONTRATANTE para os usuários;

3.1.2. A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência.

3.2.Requisitos Operacionais

3.2.1. A solução a ser proposta pela Contratada deve contemplar, no mínimo, os requisitos funcionais descritos abaixo.

3.2.2. **Roteiros de Atendimento (Scripts)**

3.2.2.1. Cabe à CONTRATADA a criação dos roteiros de atendimento (scripts) e a submissão dos mesmos a CONTRATANTE para aprovação, seguindo procedimentos padronizados;

3.2.2.2. Para promover uniformidade na criação da Base de Conhecimento a CONTRATADA deverá criar um formulário padrão para a geração dos roteiros de atendimento, competindo à CONTRATADA o preenchimento e atualização na solução de gestão de serviços;

3.2.2.3. Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos diversos níveis de atendimento, devendo adotar-se as seguintes orientações:

3.2.2.3.1. A validação dos roteiros poderá ser verificada pelo Fiscal do Contrato junto aos níveis de atendimento, auditando-os em atendimentos reais;

3.2.2.3.2. Após a validação, os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente; e

3.2.2.3.3. Os roteiros só poderão ser inseridos na solução de gestão de serviços pela CONTRATADA, após validação e aprovação do Fiscal do Contrato**.**

3.2.3. **Segurança da Central de Serviços**

3.2.3.1. A Contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual.

3.2.3.2. Em caso de desligamento de qualquer profissional da Contratada, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os profissionais que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno;

3.2.3.3. O canal de dados da CONTRATADA deverá passar pelo FIREWALL da CONTRATANTE, com vistas a assegurar a segurança lógica dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Esta comunicação deverá ser estabelecida através de VPN.

3.2.4. **Controle de Acesso Físico ao Ambiente da Central de Serviços**

3.2.4.1. A contratada deverá possuir sistema interno de TV monitorando todos os pontos críticos da instalação, como portarias de acesso, datacenter, hall(s) de entrada, sala de equipamentos de comunicação e sala dos operadores;

3.2.4.2. O acesso às instalações onde serão realizadas as atividades da central de serviços devem ser permitidos somente às pessoas autorizadas e deve ser controlado.

3.2.5. **Contingência e Continuidade**

3.2.5.1. A Central de Serviços deverá ser provida dos recursos de contingenciamento e redundância necessários para garantir pelo menos 99% de disponibilidade e confiabilidade para a devida prestação de serviços. Este requisito deverá ser comprovado através de relatório gerencial mensal estando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas em Contrato em caso de não cumprimento.

3.2.5.2. A Central de Serviços deverá possuir alimentação elétrica suportada por dispositivo de suprimento contínuo de energia, incluindo nobreak e grupo gerador para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento.

3.2.5.3. A CONTRADADA deverá possuir plano de contingência e continuidade dos serviços envolvendo componentes críticos de infraestrutura tais como: ura, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros e de serviços tais como acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos, desmoronamentos, incêndios, problemas com água ou esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

3.2.5.4. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

3.2.5.5. A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia, Service Desk, gestão operacional, etc.

3.2.6. Equipamentos

3.2.6.1. Os computadores instalados na Central de Serviços da CONTRATADA deverão estar interligados em rede com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: internet, serviço de

correio eletrônico, chat, solução de gestão de serviços dentre outros.

3.2.6.2. Todos os softwares utilizados deverão estar devidamente licenciados.

3.2.7. Acesso Remoto

3.2.7.1. A solução de acesso remoto deve permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário e autorizada ou solicitada por este, a partir das posições de Suporte de 1º, 2º e 3º Níveis de atendimento remoto, para a solução de problemas técnicos, quando não é necessário, para solução do chamado, o deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário;

3.2.7.2. Para interação remota nas estações de trabalho dos usuários, a contratada deverá prover circuito de internet para as atividades e como contingência, circuito de dados de operadora diferente do circuito principal:

3.2.7.2.1. A CONTRATADA garantirá a infraestrutura de comunicação de dados adequada e necessária (canais de voz, circuito de dados etc) para escoamento do tráfego das chamadas telefônicas destinadas ou originadas pela Central de Atendimento.

3.2.7.2.2. A CONTRATADA garantirá 02 (dois) circuitos de comunicação de dados de operadoras distintas, dedicados (Ponto a Ponto ou MPLS), de voz e dados, cabendo à CONTRATADA instalar os componentes necessários para a interligação da central do TJCE e de sua rede (passando por seu firewall).

3.2.7.2.3. A CONTRATADA deverá permitir que ferramentas do TJCE façam o monitoramento dos roteadores e da utilização dos links através da ferramenta de coleta SNMP, para fins de comprovação;

3.2.7.2.4. O canal de dados da CONTRATADA deverá passar pelo FIREWALL da CONTRATANTE, com vistas a assegurar a segurança lógica dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Esta comunicação deverá ser estabelecida através de VPN.

3.2.7.3. Cada uma das Unidades Regionais da contratante dispõe de links para interligar a rede local à Sede, o link é necessário da Contratada à Sede do contratante;

3.2.7.4. A CONTRATADA deverá dimensionar o link para atendimento dos requisitos técnicos e padrões de qualidades especificados neste termo de referência;

3.2.7.5. A implementação do link de comunicação, com todo ônus decorrente, será de responsabilidade da CONTRATADA;

3.2.7.6. A abrangência deste serviço de atendimento remoto inclui

todas as unidades do contratante onde estão lotados servidores e/ou equipamentos do contratante, que tenham acesso à sua rede de forma remota, inclusive servidores em teletrabalho (home office) ou em campo utilizando VPN.

3.2.7.7. A solução de acesso remoto deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

3.2.7.7.1. A solução deve permitir a instalação remota e automatizada do agente em estações integradas ao Active Directory (AD) da CONTRATANTE, sem necessidade de intervenção do usuário local.

3.2.7.7.2. Deve possibilitar a instalação manual do agente em máquinas não integradas ao AD, mediante interação do usuário local.

3.2.7.7.3. A solução deve garantir que toda sessão de controle remoto ocorra somente após consentimento explícito do usuário, por meio de notificação na estação assistida e aceite ativo, para que sua máquina seja submetida ao controle remoto por operadores de qualquer nível de atendimento.

3.2.7.7.4. A solução deve utilizar canais criptografados entre os dispositivos envolvidos, assegurando comunicação segura e protegida contra interceptações.

3.2.7.7.5. A solução deve impedir qualquer tentativa de desativação ou alteração das configurações do agente por usuários finais, mantendo o controle centralizado.

3.2.7.7.6. A solução deve registrar automaticamente todas as atividades realizadas durante a sessão remota, incluindo ações dos operadores e administradores, em logs de auditoria imutáveis.

3.2.7.7.7. A solução deve manter registro completo de todos os eventos de controle remoto, com data, hora, identificação dos agentes e detalhes da sessão.

3.2.7.7.8. Os logs ou registros devem ser armazenados por até 180 dias, com possibilidade de exportação e transferência segura dos arquivos para a CONTRATANTE.

3.2.7.7.9. A solução deve manter gravação integral de vídeo de cada sessão de acesso remoto.

3.2.7.7.10. A gravação da sessão deve apresentar marca d'água contendo identificação dos participantes e timestamp da ação.

3.2.7.7.11. As gravações devem ser armazenadas por até 90 dias, com possibilidade de exportação e transferência segura dos arquivos para a CONTRATANTE.

3.2.7.7.12. O sistema deve poder operar com certificação digital

nos processos de autenticação, garantindo integridade, confidencialidade e rastreabilidade no acesso a qualquer nível.

3.2.7.7.13. A solução deve integrar-se nativamente com soluções de ESM/ITSM para gestão centralizada de chamados e serviços relacionados ao suporte remoto.

3.2.7.7.14. A solução deve gerar relatórios e um Dashboard com métricas de uso.

3.2.8. Infraestrutura Física

3.2.8.1. A central de serviços deve ser composta por espaço físico adequado e todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas e administrativas especificadas no Termo de Referência.

3.2.9. Qualificação dos Serviços

3.2.9.1. Os serviços devem ser executados de acordo com as boas práticas de mercado. O ITIL, como um modelo de referência mundial em gerenciamento de serviços, e agnóstico em relação a ferramentas de mercado são a base para este Termo de Referência;

3.2.9.2. A CONTRATANTE prima pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos recursos de TIC e no suporte aos usuários. Por este motivo, exige-se que a licitante possua proficiência e experiência na adoção de métodos e processos de trabalho aderentes aos principais padrões de mercado, utilizando-se de profissionais certificados e com vasto conhecimento nos processos e atividades de suporte sugeridos pelo modelo ITIL;

3.2.9.3. A CONTRATANTE entende que organizações que adotam melhores práticas, baseadas em frameworks, executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações que não possuem processos padronizados executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada. Portanto, a comprovação de experiência na implantação e operação de serviços aderentes a estes padrões, tais como a certificação ISO 20000 e HDI, utilizando-se de profissionais qualificados, garante a CONTRATANTE que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas;

3.2.9.4. A qualificação dos profissionais que atendem a CONTRATADA e processos poderão ser objetos de auditoria pela CONTRATANTE a qualquer momento.

3.2.10. Gestão de Pessoas

3.2.10.1. Os profissionais da CONTRATADA que forem alocados para prestação dos serviços objeto desta contratação, deverão ter

procedimento irrepreensível e idoneidade moral inatacável, que serão aferidos por meio de avaliação da vida pregressa e investigação social procedida da CONTRATANTE, sempre que este julgar necessário;

3.2.10.2. Quando solicitada, a CONTRATADA, deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis, os seguintes documentos complementares de seus funcionários: cópia do comprovante da residência atual (água, luz, telefone, contra cheque etc.);

3.2.10.3. A desaprovação da CONTRATANTE de empregado da CONTRATADA será justificada formalmente, baseada nos antecedentes dele ou por motivo de deficiência técnica.

3.2.11. **Encerramento de Chamados**

3.2.11.1. Para garantir a comunicação adequada e a validação do encerramento com o usuário:

3.2.11.1.1. Confirmação por e-mail: Permite registrar formalmente o retorno ao usuário, é acessível em qualquer dispositivo e permite histórico para consultas futuras.

3.2.11.1.2. Objetivo: Garantir que o usuário valide se o problema foi resolvido antes do encerramento oficial do chamado.

3.2.11.1.3. Etapas:

3.2.11.1.3.1. Etapa 1: Finalização técnica do atendimento:

3.2.11.1.3.1.1. Técnico insere a solução no chamado (Assyst, GLPI, etc.).

3.2.11.1.3.1.2. Classificação como “Aguardando Confirmação do Usuário”.

3.2.11.1.3.2. Etapa 2: Gatilho de envio de e-mail automático:

3.2.11.1.3.2.1. E-mail é disparado automaticamente para o solicitante;

3.2.11.1.3.2.2. Conteúdo: resumo da solução + botão ou link “Confirmar Resolução”.

3.2.11.1.3.3. Etapa 3: Aguardando resposta (prazo definido, 48h úteis):

3.2.11.1.3.3.1. Se o usuário confirmar → sistema encerra automaticamente o chamado.

3.2.11.2. Notificações via Microsoft Teams (lembretes ou mensagens diretas): Ideal para ambientes corporativos que utilizam Teams como canal oficial. A comunicação é instantânea e integrada ao fluxo de trabalho do usuário.

3.2.11.2.1. Pré-requisito: O ambiente corporativo utiliza Teams como canal oficial e há integração com a ferramenta de

chamados.

3.2.11.2.2. Etapas:

3.2.11.2.2.1. Etapa 1: Finalização técnica do atendimento:

3.2.11.2.2.1.1. Técnico atualiza o chamado como “Aguardando Confirmação”;

3.2.11.2.2.2. Etapa 2: Disparo de mensagem automática via Power Automate (Teams);

3.2.11.2.2.2.1. Mensagem no chat do usuário (ou canal de atendimento):

3.2.11.2.2.2.2. Olá [Nome do Usuário], seu chamado #[ID] foi solucionado com a seguinte ação: [Resumo da solução].

3.2.11.2.2.2.3. Você pode confirmar se o problema foi resolvido?

3.2.11.2.2.2.4. ✅ Sim, pode encerrar;

3.2.11.2.2.2.5. 🔁 Ainda preciso de suporte.

3.2.11.2.2.3. Etapa 3: Interação do usuário;

3.2.11.2.2.3.1. Clicando em “✅ Sim” → Power Automate atualiza o chamado para “Encerrado”.

3.2.11.2.2.3.2. Clicando em “🔁 Ainda preciso de suporte” → chamado volta para fila de atendimento.

3.2.11.2.2.4. Etapa 4. Sem resposta.

3.2.11.2.2.4.1. Após 24h, o bot envia lembrete no Teams.

3.2.11.2.2.4.2. Após novo período sem interação (ex: 48h total), o sistema pode:

3.2.11.2.2.4.2.1. Encerrar o chamado automaticamente.

3.2.11.2.2.4.2.2. Ou criar tarefa para intervenção manual de verificação.

3.2.11.3. Para o caso dos chamados elegíveis, via canal de voz, o atendente da equipe de Suporte em 1º Nível deverá obter, ao final do atendimento, a autorização do usuário solicitante para o encerramento do chamado;

3.2.11.4. Antes do encerramento dos chamados, via canal de voz, a equipe das Tarefas de Suporte de 1ºNível deverá:

3.2.11.4.1. Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras;

3.2.11.4.2. Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas, tais como: procedimentos realizados para atendimento, evidências (printscreen, logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos

procedimentos de atendimento, causa da ocorrência do Incidente, solução de contorno aplicada, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições ou incidentes filhos relacionados, dentre outras;

3.2.11.4.3. As evidências de comprovação de procedimentos realizados deverão conter as informações de data e hora, bem como a descrição da evidência em si;

3.2.11.4.4. Retornar para a equipe técnica as demandas que não contiverem as informações mínimas requisitadas nos itens anteriores, para que estes sejam documentados, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento, desde a sua abertura.

3.2.12. Reabertura de Chamados

3.2.12.1. Objetivo: Permitir a reabertura de chamados encerrados pelos usuários dentro do prazo de ≤7 dias úteis, ou a abertura de novo chamado vinculado, se o usuário estiver impedido de reabrir por afastamento ou outros status definidos pelo Contratante e Contratada.

3.2.12.2. Verificação de Elegibilidade para Reabertura.

3.2.12.3. Perfis habilitados para reabertura do chamado:

3.2.12.3.1. (Usuário final) – Dentro do prazo elegível;

3.2.12.3.2. (Técnico de 1º Nível) – Dentro do prazo elegível;

3.2.12.3.3. (Coordenador da Central de Serviços) – Dentro do prazo elegível.

3.2.12.4. O sistema verifica automaticamente a data de encerramento do chamado original.

3.2.12.5. A ação "Reabrir Chamado" só estará visível se o prazo for ≤ 7 dias úteis.

3.2.12.6. Canais de Reabertura dentro do prazo:

Canal	**Ação**	**Tratamento na Ferramenta ITSM**
Portal	Acesso a "Meus Chamados" > Encerrados > Reabrir	Reabre diretamente (se ≤ 7 dias úteis)
Ligação para Central	Solicitação verbal ao atendente	Atendente reabre ou para caso fora do prazo registra novo chamado com vínculo
Encerramento do Chamado (usuário interno do TJCE)	Ao encerrar o chamado, automação encaminha mensagem para usuário questionando:	Interação via Power Automate e Teams. Chamado reaberto com

	"Sua solicitação foi resolvida?" • **Se "Sim"**, segue para pesquisa de satisfação. • **Se "Não"**, o bot Teams pergunta: *"Você deseja reabrir seu chamado?"* • Se **responder "Sim"**, o chamado é reaberto automaticamente.	histórico.

3.2.12.7. Notificações e monitoramento:

3.2.12.7.1. O Usuário(a) será notificado através de e-mail em relação reabertura do chamado.

3.2.12.7.2. O Gestor(a) da Central deve ter um painel em tempo real para visualizar a quantidade de chamados reabertos, garantindo o retorno da central para usuário com prazo de 1 hora para início da tratativa.

3.2.13. Treinamento

3.2.13.1. A CONTRANTE realizará um treinamento oficial para a CONTRATADA;

3.2.13.2. O objetivo do treinamento é garantir a padronização de procedimentos e nivelar o conhecimento de todo o ambiente operacional da CONTRATANTE aos profissionais que a atenderam, em qualquer nível de serviços objeto desse escopo;

3.2.13.3. Os profissionais da CONTRATADA deverão receber treinamento inicial e único, pela CONTRATANTE, no formato on line;

3.2.13.4. A CONTRATADA deverá manter "replicadores" do treinamento fornecido pela CONTRATANTE, para o caso de alterações dos profissionais. Sempre que ocorra alguma alteração significativa, a CONTRATANTE convocará a equipe para treinamento;

3.2.13.5. A CONTRATADA obriga-se a manter a sua equipe sempre treinada inclusive em novas soluções de mercado que porventura possam ser utilizadas pela CONTRATANTE ou possa trazer melhoria de serviços à mesma;

3.2.14. Formas de acessar a Central de Atendimento

3.2.14.1. A Central de Atendimento é o ponto único de contato entre os usuários e a área de tecnologia da informação do Poder Judiciário do

Estado do Ceará, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (através dos canais de atendimento disponibilizados) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de requisições, incidentes, problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

3.2.14.2. Central de Atendimento recepcionará os chamados dos usuários internos e externos do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

3.2.14.3. A abertura de chamados deve possuir abordagem multicanal para garantir acessibilidade aos usuários da Central de Serviços.

3.2.14.4. Todos os registros e atendimentos realizados pelos canais de acesso devem ter seu registro realizado na ferramenta de gestão de serviços disponibilizada pela CONTRATANTE.

3.2.14.5. A CONTRATADA será responsável por, sem custo adicional para a CONTRATANTE, desenvolver, implementar, configurar, integrar e manter, no mínimo, os meios de acesso à Central de Atendimento descritos abaixo:

3.2.14.5.1. Telefone da Central Telefônica de modo a receber e efetuar chamadas telefônicas, através de sistema de telefonia automatizado (DAC – URA – PABX) integrado com a Ferramenta de Service Desk da CONTRATANTE e/ou outras ferramentas/sistemas necessárias para prover a identificação dos usuários internos e externos e o registro automático do chamado.

3.2.14.5.2. A ligação de retorno do atendente para o TJCE deverá utilizar um número de telefone único para saída.

3.2.14.5.3. Tal integração deve permitir a identificação dos usuários através de informações inseridas através do teclado (identificação do usuário através do número de matrícula ou do número de CPF) e o motivo da ligação (se erro/falha ou requisição de serviço).

3.2.14.5.4. Dentre as opções da URA deve ter uma específica para o registro de chamados de magistrados.

3.2.14.5.5. Registro de chamados através do envio de e-mails pelos usuários para a conta chamado@tjce.jus.br, integrado com a Ferramenta de Service Desk da CONTRATANTE.

3.2.14.5.6. A CONTRATADA deverá prover outras ferramentas/sistemas necessárias para possibilitar a identificação dos usuários internos e externos e o registro automático do chamado, para os todos meios de registro de chamado, utilizando, para tanto, a leitura da base de dados dos usuários do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

3.2.14.5.7. Portal de autoatendimento da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

3.2.14.5.8. Mensagens enviadas por meio de aplicativo de

comunicação instantânea (Whatsapp e outro aplicativo de comunicação instantânea que venha a se consolidar no mercado). Os custos da disponibilização do número telefônico (único e exclusivo para o CONTRATANTE), da integração do aplicativo de comunicação instantânea com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE e/ou outras ferramentas necessárias para prover a informação, ficarão a cargo da CONTRATADA.

3.2.14.5.9. Dentre as opções de registro deve haver uma específica para o registro de chamados de magistrados.

3.2.14.5.10. Mensagens enviadas por meio da ferramenta de comunicação Microsoft Teams integrado com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE e/ou outras ferramentas necessárias para prover a informação, ficarão a cargo da CONTRATADA.

3.2.14.5.11. Obrigatório prover atendimento via videoconferência do Microsoft Teams.

3.2.14.5.12. Dentre as opções de registro deve haver uma específica para o registro de chamados de magistrados.

3.2.14.5.13. A CONTRATADA deverá prover o desenvolvimento de outros meios de acesso à Central de Atendimento e o uso de chatbot e inteligência artificial nos canais de atendimento descritos acima. A utilização destes meios está condicionada à expressa autorização da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA apresentar tecnicamente os benefícios que trarão para a melhoria na qualidade do atendimento, desde que integrado com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

3.2.14.5.14. Todos os custos correrão por conta da CONTRATADA.

4. Central Telefônica

4.1. A CONTRATADA utilizará número de telefone local do Estado do Ceará, cujo DDD seja (085), para que ele seja utilizado para o atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE pela Central de Atendimento.

4.2. Todos os custos referentes a ligações telefônicas correrão por conta da CONTRATADA.

4.3. A Solução de Telefonia da CONTRATADA deverá:

4.3.1. Fornecer interface de música em espera.

4.3.2. Fornecer tecnologia de CTI para capturar/armazenar informações (número de contato, número de matrícula, número do CPF, dentre outras informações que sejam necessárias para o atendimento).

4.3.2.1. Este recurso é importante pois permitirá que os usuários forneçam dados que permitam agilizar o registro do chamado. Por exemplo, os usuários internos do Poder Judiciário do Estado do Ceará

poderão ser identificados seja pelo número da matrícula e/ou pelo número de CPF. A partir da integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE e/ou outras ferramentas/sistemas necessárias para prover a identificação dos usuários internos e externos, é possível já adiantar o cadastro do chamado com os dados do solicitante, seu telefone, sua respectiva lotação e, inclusive, selecionar se o atendimento será referente a um incidente ou uma requisição de serviço. Assim, a integração deverá fazer com que o formulário correto seja aberto, o chamado já registrado e as informações do solicitante já sejam preenchidas. Para os usuários externos que já tiverem cadastro na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE este recurso deve também ser aplicado como forma de agilizar os atendimentos. Todos os custos referentes a esta funcionalidade, bem como os relativos à integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE serão por conta da CONTRATADA.

4.3.3. Fornecer software de Gerenciamento do PABX/DAC, bem como o serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) com, no mínimo, 09 (nove) níveis e 09 (nove) subníveis. Reforçamos a necessidade de se ter um nível específico para atendimento aos magistrados.

4.3.4. Fornecer serviço de URA que permita gravação de mensagens de voz para fins informativos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

4.3.5. A solução deve informar ao usuário sobre o tempo médio de espera para atendimento em momentos de sobrecarga de ligações.

4.3.6. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado (teclado);

4.3.7. Permitir que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;

Fornecer a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;

4.3.8. Prover a gravação e o armazenamento de todas as ligações.

4.3.8.1. As gravações digitalizadas devem permitir a compactação e ser indexadas através do número de chamado registrado na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE para recuperação por identificação do canal, data/hora e operador.

4.4. A CONTRATADA deverá possuir solução de telefonia de modo que todas as atividades referentes às chamadas telefônicas possam ser registradas, gerenciadas e auditadas, permitindo extrair através de consultas e/ou relatórios, no mínimo:

4.4.1. quantidade e nome dos atendentes disponíveis para receber ligações no período (podendo ser configuradas faixas de horário e intervalos de datas);

4.4.2. o sumário de atividades dos atendentes;

4.4.3. o número de origem da ligação;

4.4.4. a data e hora da ligação;

4.4.5. a hora do atendimento da ligação;

4.4.6. o ramal que atendeu a ligação;

4.4.7. o atendente que atendeu a ligação;

4.4.8. a duração da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento em que a ligação é recebida pela Central Telefônica até a hora do encerramento da ligação);

4.4.9. o tempo para atendimento da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento onde o usuário opta, dentre as opções da URA, para ser atendido por um atendente da Central Telefônica e o momento exato onde ele é atendido por um atendente);

4.4.10. o tempo de atendimento da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento onde o usuário é atendido por um atendente até a hora do encerramento da ligação);

4.4.11. o horário de finalização da ligação;

4.4.12. a situação da ligação (atendida, atendida dentro do prazo, atendida fora do prazo, abandonada, desistência);

4.4.13. a lista de chamadas abandonadas (considera-se chamada abandonada aquela onde o usuário ou não é atendido ou desliga a ligação após o tempo máximo estabelecido como parâmetro para início do atendimento das ligações);

4.4.14. a lista de chamadas com desistência (considera-se desistência quando o usuário desliga antes do tempo máximo estabelecido como parâmetro para início do atendimento das ligações);

4.4.15. a gravação de ligações realizadas e/ou recebidas pela equipe de atendimento;

4.4.16. os períodos de indisponibilidade da Central Telefônica;

4.4.17. a quantidade e lista de ligações recebidas e/ou realizadas de/para usuários internos e externos do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

5. Dos relatórios de telefonia a serem fornecidos pela CONTRATADA

5.1. A Solução de Telefonia da CONTRATADA deverá emitir, no mínimo, os seguintes relatórios:

5.1.1. Relatório analítico com o total e lista de chamadas recebidas pela Central Telefônica.

5.1.1.1. Este relatório deverá ter coluna que permita identificar se a chamada foi atendida, abandonada ou se foi um caso de desistência;

5.1.1.2. Este relatório deverá ter coluna que permita identificar, dentre as chamadas atendidas, se ela foi atendida dentro ou fora do prazo;

5.1.1.3. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara a data e hora da ligação;

5.1.1.4. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente;

5.1.1.5. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o momento em que o usuário foi atendido por um atendente;

5.1.1.6. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o intervalo de tempo transcorrido entre o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente e o momento em que ele foi efetivamente atendido pelo atendente;

5.1.1.7. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o número de origem da ligação;

5.1.1.8. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara quem atendeu a ligação;

5.1.1.9. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara qual a duração do atendimento. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que o atendente atendeu a ligação do usuário e o momento em que a ligação foi encerrada;

5.1.1.10. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara por quanto tempo o usuário ficou utilizando as opções da URA. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que a ligação foi recebida pela Central Telefônica e o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente;

5.1.1.11. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara qual a duração total da ligação. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que a ligação foi recebida pela Central Telefônica e o momento em que a ligação foi encerrada;

5.1.1.12. No final deste relatório deve ser apresentado um quadro sintético contendo colunas com o total de chamadas recebidas, total de chamadas atendidas no prazo, total de chamadas atendidas fora do prazo, total de chamadas abandonadas, total de chamadas desprezadas, percentual de chamadas atendidas no prazo (valor correspondente ao total de chamadas atendidas no prazo sobre o total de chamadas recebidas menos o total de chamadas desprezadas), percentual de chamadas abandonadas (valor correspondente ao total de chamadas abandonadas sobre o total de chamadas recebidas menos o total de chamadas desprezadas), o tempo médio de atendimento das ligações;

5.1.1.13. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

5.1.1.14. O relatório deve apresentar os dados do período e horário que foram utilizados para sua geração;

5.1.1.15. O relatório deve apresentar a data e horário em que foi gerado;

5.1.1.16. Relatório que permita saber o quantitativo de operadores/atendentes logados em um dado momento ou período, bem como a lista dos atendentes, quais ligações atenderam e/ou efetuaram;

5.1.1.17. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

5.1.2. Relatório de tempo médio de atendimento geral e por atendente.

5.1.2.1. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

5.1.3. Relatório de chamadas recebidas por dia e faixa de horário.

5.1.3.1. Este relatório deve apresentar a quantidade de ligações recebidas num dia X, onde X é um valor configurável relativo a um dia específico, ou num intervalo de dias configurável e sua distribuição em faixas de horário. As faixas de horário a serem consideradas para este relatório correspondem aos períodos de 60 (sessenta) minutos de cada hora do dia (por exemplo: de 6 às 7h, de 7 às 8h, de 8 às 9h e assim sucessivamente até completar todas as horas do dia). Portanto, o relatório deve retornar as informações do dia requerido e de suas respectivas 24 (vinte e quatro) faixas de horário ou dos dias do intervalo configurado, neste caso, separando-se os valores dia a dia com os respectivos dados;

5.1.3.2. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas atendidas no prazo;

5.1.3.3. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas atendidas fora do prazo;

5.1.3.4. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas abandonadas;

5.1.3.5. O relatório deve conter coluna com o total de atendentes realizando atendimentos no horário;

5.1.3.6. O relatório deve permitir que se possa configurar o período e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

5.1.4. A CONTRATADA deve fornecer manuais onde estejam descritos os passos a serem executados para extrair as informações. E, sempre que houver alguma mudança ou alteração, os manuais devem ser novamente enviados à equipe da CONTRATANTE.

5.1.5. A CONTRATADA fornecerá pleno acesso de consulta e auditoria aos dados e relatórios da solução de telefonia para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para fins de acompanhamento, auditoria e apuração dos indicadores de nível de serviço de telefonia.

6. **Integração da Solução de Telefonia da CONTRATADA com a Solução de**

Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE

6.1. A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE de modo que as ligações telefônicas recepcionadas pela Central de Atendimento acionem automaticamente a tela de registro de incidentes/requisições de serviço da solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE, Axios Assyst 10 SP 7.5 e atualizações, gerando um registro de evento e disparando o relógio para cronometragem do respectivo tempo de atendimento e apuração dos acordos de níveis mínimos de serviço. Para a integração a empresa CONTRATADA deverá utilizar o AssystCTI. Todos os custos dessa integração serão assumidos pela CONTRATADA.

6.2. Este acionamento poderá estar sujeito às escolhas que o usuário fizer nas opções da URA.

6.3. A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE de modo que as gravações de áudio referentes às ligações telefônicas recepcionadas e/ou realizadas pelas equipes da Central de Atendimento (Tarefas de Suporte de 1ºNível) possam ser acessadas através do respectivo registro de evento na solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE, Axios Assyst 10 SP 7.5 e atualizações, possibilitando a escuta das gravações telefônicas correspondentes a qualquer tempo. Deste modo, cada chamado deverá conter link(s) ou os respectivos caminhos para que se possa identificar, acessar e escutar todas as gravações das ligações telefônicas, recebidas e/ou realizadas pela Central Telefônica, referentes ao respectivo chamado. Todos os custos dessa integração serão assumidos pela CONTRATADA.

6.4. O processo de gravação do arquivo de áudio acontece do lado da central telefônica e é iniciado automaticamente por este dispositivo, quando o operador atende a ligação.

6.5. O processo de gravação do arquivo de áudio é interrompido automaticamente por este dispositivo, quando o PA encerra a ligação.

6.6. Não há operação manual deste processo pelo operador (ex. clicar para iniciar a gravação ou clicar para encerrar a gravação. Todo o processo é automático e controlado pela Central Telefônica).

6.7. A Central Telefônica é responsável pela gravação do áudio das chamadas.

6.7.1. As gravações são armazenadas em formato “.wav” ou outro formato de áudio padrão e reconhecido pelo mercado;

6.7.2. A Central Telefônica, quando instada pelo assyst, entrega o caminho/link para o arquivo da gravação para o chamado atual;

6.7.3. O(s) caminho(s) para cada arquivo de áudio é (são) armazenado(s) junto do registro do chamado;

6.7.4. Os arquivos de gravação devem permanecer no repositório onde a Central Telefônica atualmente os armazena, para evitar o crescimento exponencial da Base de Dados do Axios assyst;

6.7.5. Um mesmo chamado pode ter várias iterações telefônicas com o Usuário Final e todos os áudios das chamadas realizados com as equipes das Tarefas de Suporte de 1º Nível devem ser associados ao mesmo registro de evento;

6.7.6. Quando o usuário liga para abrir um novo chamado, o áudio deve ser gravado. Quando o chamado for salvo e a chamada encerrada, o respectivo link/caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao registro do evento;

6.7.7. Quando o usuário liga para acompanhar um chamado existente, o áudio deve ser gravado. Quando o chamado for salvo e a chamada encerrada, o respectivo link/caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao registro do evento atual. O novo chamado gerado deve ser vinculado ao chamado sobre o qual o solicitante ligou pedindo informações;

6.7.8. Quando/Se um membro das Tarefas de Suporte de 1º Nível ligar para o usuário a Central Telefônica deve gravar o áudio e associá-lo ao registro do respectivo chamado sobre o qual a ligação se refere. O respectivo link ou o respectivo caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao chamado originou a ligação.

6.8. Detalhamento do Processo de Integração. Os pontos de Ação Automatizada são marcados com "AA:" no fluxo descrito:

6.8.1. O Usuário Final liga para a Central de Atendimento;

6.8.1.1. Pelas opções da URA, o Usuário Final informa se é magistrado, servidor ou usuário externo.

6.8.1.2. Pelas opções da URA, o Usuário Final se identifica através de seu número de matrícula e/ou número de CPF.

6.8.1.2.1. Pelas opções da URA, o Usuário Final informa se o atendimento será sobre um incidente ou uma requisição de serviço.

6.8.1.2.2. AA: A Central Telefônica inicia a gravação da conversa quando o atendente de primeiro nível (operador) atende a ligação;

6.8.1.2.3. AA: O Axios assyst abre o formulário de Registro de Evento, já com o número do chamado salvo o com o tempo de atendimento sendo devidamente contabilizado, para que seja possível registrar o contato com o usuário;

6.8.1.2.4. Automaticamente a integração Central Telefônica/PABX/URA/CTI recepcionará os dados do usuário (matrícula e/ou CPF), identificando se o mesmo já está cadastrado na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE. Caso o usuário já esteja cadastrado, o registro do evento já deverá estar preenchido com as suas respectivas informações de identificação. Caso não esteja, o operador identifica manualmente o usuário;

6.8.1.2.5. O operador preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a necessidade;

6.8.1.2.6. O operador salva o registro do Evento e encerra a

chamada;

6.8.1.2.7. AA: O caminho/link com o áudio da chamada será gravado no chamado.

6.8.1.2.8. Se houver necessidade do operador ou analista do Serviço de Suporte de 1ºNível entrar em contato telefônico com o Usuário Final, o áudio do novo contato também deverá ser gravado;

6.8.2. O operador faz uma ligação para o Usuário Final

6.8.2.1. A Central Telefônica inicia a gravação do novo contato;

6.8.2.2. O operador salva as atualizações (ou ações) no registro do Evento e o link/caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao chamado que originou a ligação do atendente.

6.8.3. Caso o Usuário Final ligar sobre o acompanhamento a um chamado já registrado, o Axios assyst abrirá um formulário de evento como se fosse o registro de um novo chamado. Neste caso:

6.8.3.1. O operador deverá registrar o evento desta ligação em um novo chamado;

6.8.3.2. O operador deverá registrar a informação de contato no chamado original;

6.8.3.3. O operador deverá encerrar o evento novo, vinculando-o ao mais antigo para fins de histórico de ações.

6.8.4. Caso, em uma mesma chamada, o Usuário Final relatar necessidades diferentes que necessitem da abertura de diversos eventos diferentes:

6.8.4.1. Pelas opções da URA, o Usuário Final se identifica através de seu número de matrícula e/ou número de CPF;

6.8.4.2. Pelas opções da URA, o Usuário Final informa se o atendimento será sobre um incidente ou uma requisição de serviço;

6.8.4.3. AA: A Central Telefônica inicia a gravação da conversa quando o atendente de primeiro nível (operador) atende a ligação;

6.8.4.4. AA: O Axios assyst abre o formulário de Registro de Evento para que seja possível registrar o contato com o usuário;

6.8.4.5. Automaticamente a integração Central Telefônica/PABX/URA/CTI recepcionará os dados do usuário (matrícula e/ou CPF e/ou Telefone), identificando se ele já está cadastrado na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE. Caso o usuário já esteja cadastrado, o registro do evento já deverá estar preenchido com as suas respectivas informações de identificação. Caso não esteja, o operador identifica manualmente o usuário;

6.8.4.6. O operador preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a

necessidade. Neste caso, o chamado pai deve ser categorizado conforme o primeiro pedido do usuário. Na descrição, devem conter todos os demais pedidos do usuário;

6.8.4.7. O operador salva o registro do Evento;

6.8.4.8. AA: O caminho/link com o áudio da chamada será gravado no chamado.

6.8.4.9. Após salvar o primeiro evento, o operador registra os demais eventos conforme as necessidades do Usuário Final categorizando e descrevendo corretamente cada necessidade no respectivo chamado;

6.8.4.10. Todos os chamados referentes a esta ligação deverão ser vinculados e, nos chamados filho, deve ser indicado o número do chamado pai, aquele no qual a ligação está associada.

6.8.4.11. O Processo de Integração poderá ser alterado pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo devendo a CONTRATADA ajustar-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

6.9. Integração para encaminhamento automático para responder pesquisa de satisfação.

6.10. Todos os custos necessários a esta integração serão assumidos pela CONTRATADA.

7. Relatório analítico de indisponibilidades da Central Telefônica

7.1. Relatório analítico de indisponibilidades da Central Telefônica contendo data, horário de início da indisponibilidade, horário de retorno do serviço, descrição e motivação da indisponibilidade, impacto da indisponibilidade detalhando os recursos afetados, equipes envolvidas na resolução do problema, responsável pelas ações de contorno/solução da indisponibilidade, ações tomadas para resolver o problema da indisponibilidade e total de tempo da indisponibilidade.

7.2. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

7.3. No final deste relatório deve ser apresentado um quadro sintético contendo colunas com o total de tempo de indisponibilidade da central telefônica, total de tempo de disponibilidade da central telefônica e com o percentual de disponibilidade da central telefônica.

7.4. Todos os casos de indisponibilidade da central telefônica devem ser comunicados à equipe de fiscalização do contrato tanto no início quanto no final do evento.

7.5. A CONTRATADA deverá possuir sistema que permita verificar a disponibilidade da Central Telefônica em tempo real, bem como que permita a emissão de relatórios que demonstrem a disponibilidade.

7.6. A CONTRATADA deve fornecer manuais onde estejam descritos os passos a serem executados para extrair as informações. E, sempre que houver alguma mudança ou alteração, os manuais devem ser novamente enviados à equipe da CONTRATANTE.

8. Customização do Catálogo de Serviços

8.1. Até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros

60 (sessenta) dias da contratação, a CONTRATADA deverá propor, buscar as aprovações necessárias e implementar um novo Catálogo de Serviços na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE. Todos os custos necessários para esta operação correrão por conta da CONTRATADA.

8.2. Anualmente de forma obrigatória e sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar e implementar a revisão do Catálogo de Serviços recomendando alterações e melhorias e implementando aquelas que forem aprovadas ou solicitadas pelo CONTRATANTE na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE. Todos os custos necessários para esta operação correrão por conta da CONTRATADA.

9. Customização do Portal de Autosserviço da Solução de Gerenciamento de Service Desk

9.1. Até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 60 (sessenta) dias da contratação, a CONTRATADA deverá propor, buscar as aprovações necessárias e implementar uma reformulação do Portal de Autosserviço da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, buscando adaptá-lo com os melhores padrões de design (webdesign) e usabilidade, de forma a proporcionar uma "experiência do usuário – UX" positiva para o público-alvo desta ferramenta. Todos os custos necessários para esta operação correrão por conta da CONTRATADA.

9.2. Anualmente de forma obrigatória e sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar e implementar a revisão do Portal de Autosserviço da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE recomendando alterações e melhorias e implementando aquelas que forem aprovadas ou solicitadas pelo CONTRATANTE. Todos os custos necessários para esta operação correrão por conta da CONTRATADA.

10. Manutenção da Solução de Gerenciamento de Service Desk e da Solução de Gerenciamento de Ativos da CONTRATANTE

10.1. A CONTRATADA deverá realizar o atendimento de incidentes, requisições de serviço, customização de fluxos de atendimento, atualizações de estruturas de dados, implantação de novas disciplinas e fluxos, criação de ambientes, integrações, configuração e criação de relatórios, dentre outras atividades necessárias para o correto funcionamento das Soluções. Todos os custos necessários para esta operação correrão por conta da CONTRATADA.

10.1.1. A CONTRATANTE utiliza Axios Assyst 10 SP 7.5 e ITOM Versão 4.0.

10.1.2. A ferramenta de registro e acompanhamento dos chamados, será a solução da CONTRATANTE, Sistema Axios Assyst (**Axios Assyst 10 SP 7.5**) OU outra ferramenta determinada e fornecida pelo CONTRATANTE. A ferramenta para o acesso remoto às estações de trabalho será Assyst DDI/ITOM ou outra ferramenta determinada pelo CONTRATANTE. O Poder Judiciário do Estado do Ceará disponibilizará licenças a serem utilizadas pelos membros da equipe da referida central.

10.2. O nível de serviço para o atendimento destas demandas deverá ser conforme

a tabela abaixo:

Tipo de atendimento	**Tempo de solução**
Incidentes	04 (quatro) horas úteis
Requisições de Serviço	36 (trinta e seis) horas úteis
Criação e configuração de relatórios	01 (um) dia útil
Customização	10 (dez) dias úteis
Atualizações	10 (dez) dias úteis
Integrações	10 (dez) dias úteis
Criação de ambientes	10 (dez) dias úteis
Outras atividades	10 (dez) dias úteis

10.3. Os indicadores de níveis de serviço acima referem-se as atividades da CONTRATANTE que não envolva qualquer necessidade de intervenção do FABRICANTE da solução ou contrato necessário pelo formato de licenciamento dela.

11. Coordenação de Fornecedor

11.1. A coordenação de Fornecedor tem como objetivo possuir uma gestão centralizada dos níveis mínimos de serviço dos fornecedores de TIC da CONTRATANTE, através do acompanhamento e controle dos acionamentos, com o fornecimento de ferramentas e metodologias para aferição do desempenho dos fornecedores e acompanhamento dos níveis de serviço acordados.

11.2. Essa atividade visa proporciona maior controle da execução dos serviços dos fornecedores, realizando a gestão dos fornecedores em qualquer localidade com geração de relatórios sobre a qualidade do serviço prestado, identificação de quebra de acordos de serviço para aplicação de penalidades, além de acompanhar de todo o ciclo de vida do contrato do fornecedor, a fim de notificar a CONTRATANTE sobre prazos para término dos contratos vigentes em sua operação.

11.3. Definições

11.3.1. A coordenação de fornecedores visa garantir o máximo valor na relação entre a organização e seus parceiros, garantindo a gestão de acordos de níveis de serviços definidos, gerenciando as expectativas entre o cliente e fornecedores, evitando que haja intersecção, retrabalho e degradação dos serviços, aumentando a produtividade e, consequentemente, eficiência.

11.3.2. Com a centralização dessa coordenação, a CONTRATANTE possuirá, através de uma central de serviços a gestão dos chamados, andamento das entregas, acordos de níveis de serviços, informações executivas, dentre outros, dos demais fornecedores utilizando um ponto único de contato, sistema de gestão e uma só interface como responsável.

11.4. Objetivos da Coordenação de Fornecedor

11.4.1. Garantir que todos os fornecedores tenham suas metas de ANS’s

cadastradas e acompanhadas;

11.4.2. Garantir que a visão corporativa entre as metas definidas será avaliada de forma a evitar interferência entre metas de ANS's;

11.4.3. Garantir e ampliar o relacionamento e comunicação com o negócio e clientes em conjunto com o negócio;

11.4.4. Monitorar e garantir a satisfação dos clientes com a qualidade do serviço entregue;

11.4.5. Garantir a compreensão clara, por parte de todos e gerenciar as expectativas dos níveis de serviços entregues;

11.4.6. Garantir uma melhoria constante em toda a cadeia de níveis de serviços envolvida no processo de entrega de serviço.

11.4.7. Coordenar para que todos os processos do gerenciamento de serviço de fornecedores de TI estejam bem definidos e aderentes às necessidades de negócio;

11.4.8. Documentar e manter os processos definidos;

11.4.9. Efetuar acordos de nível operacional e contratos de apoio para permitir que as metas de nível de serviço acordadas sejam alcançadas sem interferência entre si;

11.4.10. Monitorar e comunicar a todos os envolvidos os níveis de serviço alcançados periodicamente;

11.4.11. Analisar e criticar os níveis de serviço alcançados e compartilhar com a CONTRATANTE periodicamente;

11.4.12. Identificar, sugerir e solicitar aprovação para implementar melhorias requeridas;

11.4.13. Efetuar revisões de serviço de forma regular com clientes e fornecedores

11.5. Requisitos Gerais

11.5.1. A central de serviços é responsável, após o cadastro dos fornecedores de TIC, catálogos e acordos de níveis de serviços no Sistema de Gestão de Serviços, pelo registro, encaminhamento, acompanhamento e gestão dos serviços contratados dos fornecedores da CONTRATANTE, com foco em garantir que todos os ANS's sejam alcançados.

11.5.2. Atuação da Central de Serviços na coordenação de fornecedores

11.5.3. A Central de Serviços atuará na função de ponto único de contato no registro de chamados dos fornecedores de TIC provenientes dos usuários e outras áreas da CONTRATANTE realizando os direcionamentos, com bases nos catálogos de serviços implementados na solução de gestão de serviços.

11.5.4. A Central de Serviços será responsável pela gestão do ciclo de vida das demandas dos fornecedores, desde a sua abertura, até o seu encerramento.

11.5.5. Estes catálogos determinam de forma automática os grupos solucionadores onde atuam os times técnicos e por meio da parametrização de dados referentes aos níveis mínimos de serviço de cada fornecedor,

apoiará na extração de relatórios para aferição da qualidade dos serviços prestados e no encaminhamento de pesquisas de satisfação.

11.5.6. É responsabilidade da Central de Serviços acompanhar o ciclo de vida destes chamados realizando as interações necessárias, intervenções e acionamentos de forma a zelar pela qualidade dos serviços e acordos de níveis de serviço contratados.

11.5.7. Acompanhar e escalar à gestão da CONTRATANTE, problemas não solucionados com os fornecedores cadastrados (provedores de Internet, provedores de link de Dados, parceiros, fabricantes, equipe de suporte a energia elétrica e equipe de suporte aos condicionadores de ar dos data centers, entre outros).

11.5.8. Tratar as anormalidades detectadas e notificadas pelos serviços de monitoramento.

11.5.9. Apresentar, mensalmente, relatórios de resultados dos fornecedores, aplicações de multas e sugestões de melhorias, caso aplicável.

11.5.10. A metodologia de acompanhamento, escalonamentos e comunicação com estes grupos solucionadores é contemplada pelo processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições da CONTRATADA, inerentes a operação da Central de Serviços.

11.5.11. Deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE, dashboards com as informações relevantes da coordenação de fornecedor.

11.6. Informações Adicionais

11.6.1. Fornecedores externos são os parceiros da CONTRATANTE que fornecem produtos e serviços de TIC, com seu time de atendimento externo ao ambiente, sem acesso a ferramenta de gestão de serviços da CONTRATADA.

11.6.2. A Central de Serviços executará o papel de registro e acompanhamento dos chamados registrados junto aos fornecedores externos de TIC, mantendo o sincronismo das ações e das informações registrando-as na ferramenta de gestão de serviços fornecida por ela.

11.6.3. Por meio de informações cadastradas no CMDB da solução, com as informações necessárias para o registro do chamado junto ao parceiro sobre o contrato, ativos e serviços contemplados e níveis de serviços acordados, o time da Central de Serviços fornecerá informações sobre o andamento destes atendimentos zelando pelo cumprimento das métricas contratuais baseando-se em Relatórios e Dashboards.

11.6.4. A gestão de fornecedores externos será realizada pela Central de Serviços (Contratada).

11.6.5. Como atividades principais podemos citar:

11.6.5.1. O acompanhando do CMDB, o registro de informações na ferramenta de gestão de serviços;

11.6.5.2. As interações necessárias junto aos fornecedores;

11.6.5.3. O Gerenciamento destes fornecedores se dará por meio desses

dados e de evidências de normalização dos serviços anexadas aos chamados;

11.6.5.4. A CONTRATANTE é responsável pela entrega de todos os dados necessários ao cadastro, catálogo e ANS dos fornecedores no sistema de gestão de serviços, que deverá ser entregue no modelo solicitado pela CONTRATADA;

11.6.5.5. Os níveis de serviço podem ser mensurados e apresentados em relatórios e dashboards que devem ser liberados para a CONTRATANTE, em tempo real.

11.7. Responsabilidade da Contratante

11.7.1. O CONTRATANTE é responsável por fornecer a CONTRATADA, no mínimo as informações abaixo, para que o processo de coordenação de fornecedores seja implantado e ativados. Os dados devem ser entregues em planilha do Excel. A CONTRATADA deverá entregar o modelo.

11.7.1.1. Dados do fornecedor;

11.7.1.2. Objeto do contrato;

11.7.1.3. Número do contrato;

11.7.1.4. Data de início do contrato;

11.7.1.5. Data de finalização do contrato;

11.7.1.6. Data de Renovação;

11.7.1.7. Tipo de Contrato;

11.7.1.8. Dados de contato do fornecedor;

11.7.1.9. Acordos de níveis de serviços contratados;

11.7.1.10. Regime de atendimento;

11.7.1.11. Método de acionamento ao suporte do fornecedor;

11.7.1.12. Método de acionamento e comunicação do cliente.

11.7.2. Para contrato, onde o objeto do contrato se refere a equipamentos, os dados necessários para registro no CMDB da ferramenta de ITSM, serão fornecidos pelo Gerente de Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.

11.8. Restrições

11.8.1. A central de serviços não é responsável pela execução das demandas dos fornecedores, bem como pelo cumprimento dos seus níveis de serviços. Esta deve atuar como uma facilitadora dos processos, comunicação, informações, fluxos e processos.

11.9. **Entregáveis**

11.9.1. Apresentação do Processo de Gestão de Fornecedores;

11.9.2. Desenho do Fluxo do processo de Gestão de Fornecedores;

11.9.3. Política do Processo de Gestão de Fornecedores;

11.9.4. Matriz de responsabilidades do Gestão de Fornecedores;

11.9.5. Mapeamento dos Níveis Mínimos de Serviço dos Fornecedores;

11.9.6. Parametrização dos Níveis Mínimos de Serviço na ferramenta de gestão de serviços (Fornecedores fazem uso);

11.9.7. Definição de Relatórios de Níveis Mínimos de Serviço dos Fornecedores;

11.9.8. Treinamentos da equipe sobre o processo implementado;

11.9.9. Aceites do cliente sobre todos os entregáveis produzidos;

11.9.10. Termo de Aceite final sobre a implementação do processo.

11.10. Relatórios

11.10.1. Relatório de ANS

11.10.1.1. Deve conter a listagem de chamados registrados no sistema para os fornecedores de Microinformática do CONTRATANTE, dividido por contrato, contendo as informações de:

11.10.1.1.1. Quantidade de chamados registrados por Tipo: Incidente/Solicitação;

11.10.1.1.2. Tempo total de solução (Da abertura do chamado até seu encerramento no sistema);

11.10.1.1.3. Percentual do que foi atendido dentro e fora do ANS contratual;

11.10.2. Relatório Gerencial

11.10.2.1. Deve conter a listagem de chamados registrados no sistema para os fornecedores, contendo as informações de:

11.10.2.1.1. Chamados registrados por Categoria de Serviço;

11.10.2.1.2. TOP 10 de fornecedores por acionamento;

11.10.2.1.3. Fornecedores que resolvem em até 24h úteis;

11.10.2.1.4. Fornecedores que resolvem em até 48h úteis;

11.10.2.1.5. Fornecedores que resolvem com mais de 48h úteis;

11.10.2.1.6. TOP 5 ICs mais impactados por indisponibilidades de fornecedores;

11.10.2.1.7. Relação de Chamados da Central X com Fornecedores Externos;

11.10.3. Dashboard de Acompanhamento de Chamados

11.10.3.1. Criação de painéis gerenciais e ou dashboard que tragam a visão em tempo real dos chamados registrados para os fornecedores, contendo:

11.10.3.1.1. Serviço, Produto, Item, Categoria, Prioridade, Nome/Número do contrato do Fornecedor, Resumo, chamado filho vinculado, SLA do Fornecedor, último log inserido no chamado;

11.10.3.1.2. Nº do Contrato, Nome do Fornecedor, Data de Vigência, Regime de Atendimento, Gestor do Contrato por parte do CONTRATANTE.

11.11. Método de alocação da equipe

11.11.1. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA.

12. Automações/Autosserviço/Autoatendimento

12.1. Acurácia da qualidade dos chamados registados

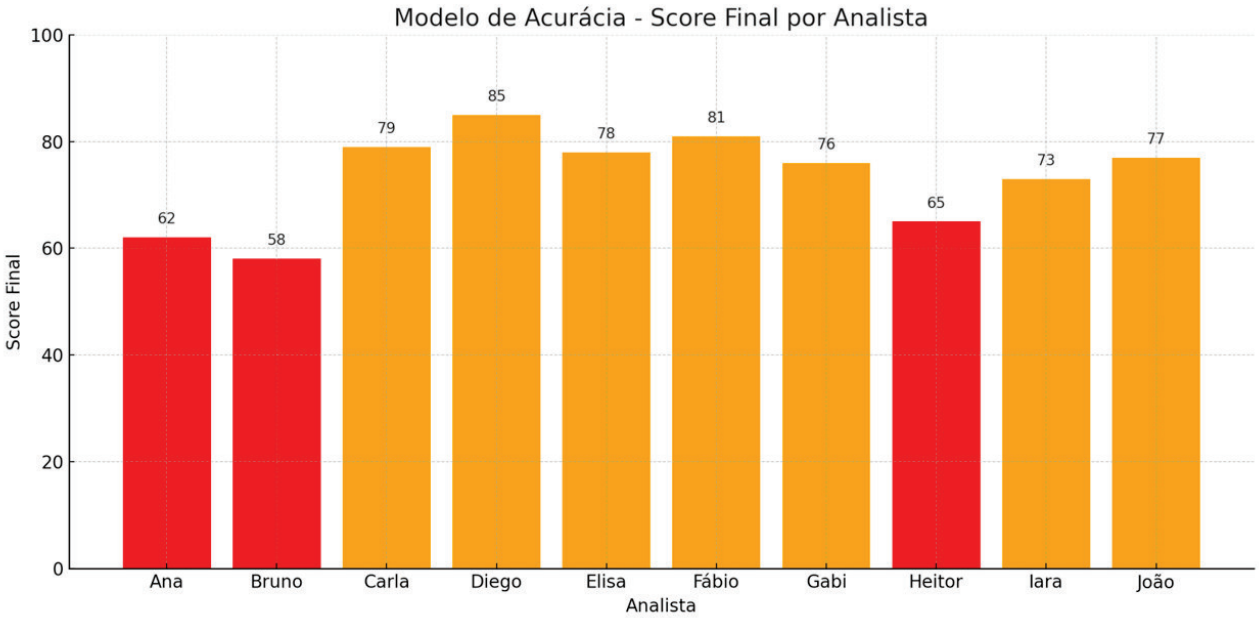
12.1.1. A Contratada deverá de forma automática, para garantir a acurácia da qualidade dos chamados registrados na ferramenta de gestão de serviços, através de automações e inteligência artificial, avaliando, no mínimo, os critérios definidos abaixo:

Critério	**Descrição**	**Pontuação**
Categoria correta	Categoria do chamado compatível com a descrição	25 pontos
Descrição clara e completa	Texto objetivo, com informações mínimas como causa, ação e efeito	25 pontos
Campos Obrigatórios preenchidos	Impacto, urgência, solicitante, contato etc.	25 pontos
Linguagem	Uso adequado da norma culta da língua portuguesa, com vocabulário técnico compatível com o contexto do chamado, evitando ambiguidades, erros gramaticais e termos genéricos. A linguagem deve ser clara, objetiva e profissional, facilitando a compreensão por parte dos analistas e usuários.	25 pontos

Classificação

90 a 100	Excelente
70 a 89	Bom
50 a 69	Regular (pode melhorar)
Abaixo de 50	Reprovado (Revisão obrigatória)

Score final = Categoria (0–25) + Descrição (0–25) + Campos (0–25) + Linguagem (0–25)



12.2. Chamados relacionados a incidentes graves

12.2.1. A Contratada deverá de forma automática, unificar o encerramento dos chamados relacionados a incidentes graves, com centralização das informações e resoluções, contendo, no mínimo:

12.2.1.1. Detecção do Incidente Grave:

12.2.1.2. Classificação manual pelo analista;

12.2.1.3. Regras automatizadas;

12.2.1.4. Integração com serviço de monitoramento;

12.2.1.5. Criação do Incidente Pai (Com geração de Identificador único);

12.2.1.6. Identificação de chamados relacionados (Filhos) (Seguir Critérios que serão definidos);

12.2.1.7. Vinculação dos Chamados ao PAI (Seguir Critérios que serão definidos);

12.2.1.8. Encerramento Unificado (Seguir Critérios que serão

definidos).

12.3. Ticket Manager Automático

12.3.1. A Contratada deverá de forma automática, desenvolver um gestor de chamados, contendo, no mínimo:

12.3.1.1. Validação automática de campos de preenchimento obrigatórios;

12.3.1.2. Registro de ações iniciais necessárias;

12.3.1.3. Escalonamento direto para a fila de atendimento correta; e

12.3.1.4. Eliminar a intervenção Manual do analista de atendimento em 1N.

12.4. Disparo de Campanha Automático

12.4.1. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que realize até 500 (quinhentos) contatos telefônicos com sucesso para pessoas ou unidades determinadas pela CONTRATANTE, por trimestres, para fins de levantamento de dados, orientação a usuários, campanhas e recolhimento de informações. Os custos referentes a este serviço deverão estar contemplados no valor a ser pago para as TAREFAS DE SUPORTE de 1º NÍVEL.

12.4.2. A CONTRATADA deverá realizar a atividade acima de forma automática através do recurso de SDA (Sistema de Discagem Automática) presente na URA, conforme documento de especificação, de forma a trazer para a operação otimização de recursos e tempo.

12.4.3. Para as campanhas, a CONTRATANTE enviará uma lista com as informações necessárias e o objetivo para que o desenvolvimento da campanha seja realizado. A CONTRATADA é responsável por informar a CONTRATANTE das informações necessárias para a operacionalização. Os requisitos da campanha deverão ser fechados e aceitos pela CONTRATANTE.

12.4.4. A Contratante é responsável pelo treinamento da sua equipe para o atendimento a campanha.

12.4.5. A Contratada deverá disponibilizar relatórios com o resultado da campanha voltados para a parte da criação dela. Nos mínimos os seguintes relatórios devem ser disponibilizados:

12.4.5.1. Discador Registro Detalhado: Serão apresentadas as informações detalhadas das discagens da campanha, ou seja, informação linha por linha de cada ligação;

12.4.5.2. Métricas por Campanha: Resultado macros da campanha;

12.4.5.3. Quantidade de tentativas de contato;

12.4.5.4. Duração de atendimento;

12.4.5.5. Opções de navegação da URA; e

12.4.5.6. Status (Atendida, Não Atendida, Cancelada, ocupada, cancelada).

12.5. Instalação e desinstalação de Softwares

12.5.1. A Contratada deverá desenvolver aplicativo ou script de instalação e configuração de sistemas corporativos, softwares e aplicações - utilizado pela equipe técnica, podendo ser realizada até pelos usuários finais.

12.6. Integração com aplicativos TJCEMobile.

12.6.1. Notificação ativa para aprovação ou não da resolução de chamados. Se aprovado envia a pesquisa de satisfação. Caso não, abre solicitação de reabertura do chamado.

12.6.2. Automação que busca os usuários com chamados fechados e pesquisas pendentes de resposta e envia um e-mail para alertá-los sobre a necessidade de resposta com o link para o ITSM.

12.7. Outros

12.7.1. Portal de cadastro de usuários externos vinculado ao LDAP do cliente e ao Assyst, possibilitando, também, o reset de senha desses usuários externos.

12.7.2. Viabilizar o uso do ITSM pelos usuários externos para registro e consulta de chamados.

12.7.3. Interações com usuários finais via Whatsapp para tratativa de chamados (Ativo e Receptivo).

12.7.4. Opção no menu de consulta de chamado que permite a solicitação de priorizar chamados com status aberto.

12.7.5. Reset de Senha: O usuário via chatbot pode solicitar o reset de senha no AD (usuários internos e externos).

12.7.6. Inclusão de comentário e/ou anexo no chamado com status diferente de resolvido/fechado.

12.7.7. Consulta de unidades Judiciais: dados do balcão virtual, telefone, endereço e/ou e-mail.

12.7.8. Autoatendimento com uso de FAQs e Base de conhecimento.

12.7.9. Automação criada para que a partir de uma ação do "analista" sejam gerados chamados filhos e vinculados a uma chamado PAI (origem). Os filhos receberão do PAI os anexos e a ordem resolução/fechamentos. Porém, se todos os filhos forem fechados individualmente, o pai será fechado automaticamente. O pai recebe todas as atualizações de 'resolvido' incluídas nos filhos.

12.7.10. Registros de Mudanças: Usuários de alguns cargos podem solicitar mudança via chatbot.

13. Gestão de Qualidade

13.1. O gerenciamento operacional e da qualidade visa assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, a fim de prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz de problemas relacionados a central de serviços da CONTRATADA e otimizar a utilização dos recursos de suporte, provendo um canal de contato permanente entre o CONTRATANTE e a

CONTRATADA.

13.2. Estes serviços compreendem a execução de atividades voltadas à constante avaliação dos resultados gerados pelos serviços de atendimento aos usuários, detectando oportunidades de melhorias e implementando ações corretivas, bem como garantindo a documentação de erros conhecidos na base de conhecimento.

13.3. A partir das análises realizadas nos sistemas de informação utilizados no atendimento, juntamente com os feedbacks obtidos em reuniões gerenciais com os representantes do CONTRATANTE, os profissionais de gerenciamento operacional e da qualidade da CONTRATADA serão responsáveis por elaborar solicitações e SUGESTÕES de mudanças e projetos de adequação à CONTRATANTE visando à manutenção qualidade e dos níveis de serviço acordados.

13.4. Também será responsabilidade deste processo a elaboração do Caderno Mensal de Serviços, contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período.

13.5. São os seguintes os principais serviços de gerenciamento da qualidade:

13.5.1. Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços da central de serviços;

13.5.2. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;

13.5.3. Realizar, proativamente e continuamente, a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);

13.5.4. Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;

13.5.5. Orientar a atuação dos operadores e técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

13.5.6. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;

13.5.7. Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;

13.5.8. Assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação do CONTRATANTE, através da implantação dos planos de ação;

13.5.9. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;

13.5.10. Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

13.5.11. Participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo CONTRATANTE, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;

13.5.12. Revisar e atualizar procedimentos operacionais;

13.5.13. Analisar tendência de repetição de incidentes e problemas;

13.5.14. Analisar, continuamente, causas raiz dos problemas e propor ações corretivas;

13.5.15. Manter contato com todos os usuários que responderem desfavoravelmente à pesquisa de satisfação, de modo a identificar e registrar fielmente (por escrito) a justificativa para as avaliações regulares ou ruins, apontando, encaminhando e adotando as medidas apropriadas para que as insatisfações não sejam reincidentes, nem para eles nem para outros usuários;

13.5.16. Realizar auditorias periódicas das atividades de atendimento, conforme fluxos vigentes;

13.5.17. Analisar e tratar as Não Conformidades Técnicas (NCT) praticadas pelas equipes de atendimento, independentemente do registro de NCT nos chamados;

13.5.18. Identificar tendências de problemas, tomando as devidas providências para sua solução;

13.5.19. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas;

13.5.20. Gerenciar ameaças e potenciais violações de SLA, através de escalações e notificações aos grupos de trabalho nomeados e indivíduos;

13.5.21. Melhorar o tempo de resolução, simplificar e padronizar a entrada de dados e melhorar a capacidade de correlação da equipe para categorização dos eventos;

13.5.22. Reduzir risco e penalidades associadas com a gestão de chamados;

13.5.23. Manter os processos e acompanhar as manutenções para as bases de referência para o atendimento e para a Base de Conhecimento;

13.5.24. Melhorar a experiência do usuário com a Central de Serviços, melhorando identificação de falhas e o comprometimento com prazos de resolução.

13.6. O acompanhamento será feito através da Solução de Gestão de Serviços, onde deverão ser registrados todos os chamados originados dos usuários, independente do canal de atendimento, e seu tratamento.

13.7. Com relação aos tickets, será utilizada uma série de indicadores para aferir a tempestividade e qualidade do atendimento, expressos no Acordo de Níveis de Serviço.

13.8. Quando da finalização dos atendimentos, os usuários serão convidados a responder uma pesquisa para aferir o grau de satisfação, cujo resultado será utilizado para a qualificação dos serviços prestados pela prestadora dos serviços.

13.9. Mensalmente, até o 5º dia útil, a prestadora de serviços deverá apresentar um Caderno de Métricas e Níveis de Serviços, consolidando todos os dados estatísticos referentes aos atendimentos efetuados no mês anterior.

13.10. Metodologia de Avaliação da Qualidade: Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas, virtuais ou presenciais, às instalações da Contratada para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos,

gerenciais e administrativos.

13.11. Método de Avaliação: Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela Contratada deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega estipulados nos itens de pontuação técnica relativos aos serviços objeto de contratação deste certame e de acordo com os níveis de serviços descritos nesse termo de referência.

13.12. A avaliação da qualidade dos serviços será feita mediante o acompanhamento dos indicadores previstos no Acordo de Níveis de Serviços, através do SGSD, da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e das informações contidas neste Termo de Referência.

13.13. Os relatórios para controle da medição dos resultados deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:

13.13.1. Indicadores de desempenho;

13.13.2. Disponibilidade dos serviços;

13.13.3. Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;

13.13.4. Ações para manter os indicadores de resultados acordados;

13.13.5. Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;

13.13.6. Índice de satisfação dos usuários;

13.13.7. Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os indicadores de resultados;

13.13.8. Análise de tendências sobre incidente;

13.13.9. Análise de causa-raiz de casos mais complexos;

13.13.10. Realizar o tratamento estatísticos aos dados envolvidos no processo de atendimento (ligações, registros), apresentando gráficos e relatórios mensais contendo médias, desvio padrão, tendências, correlações, estratificações/decomposições, simulações, projeções e outras análises de interesse da CONTRATADA ou que sejam solicitadas pela Fiscalização;

13.14. A equipe deve avaliar o retorno das respostas de pesquisas de satisfação, gerando a divulgação dos elogios ao serviço e para os casos de baixa classificação por parte dos usuários, analisar o motivo pelo qual o usuário não gostou do serviço prestado, devendo (quando for ocaso), entrar em contato via telefone com o usuário para entender o motivo de sua insatisfação, e se necessário criar plano de ação para que não ocorra mais tal insatisfação.

13.15. As atividades de auditoria devem constar como adendo no relatório mensal, informando o que foi analisado e eventuais oportunidades de melhoria adotadas, com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou Planos de Ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.

13.16. A CONTRATADA é responsável por manter Equipe de Qualidade, responsável por apoiar as equipes de atendimento nas atividades de gerenciamentos dos chamados e apoiar a gestão nas atividades de monitoramento e qualidade do serviço prestado.

13.17. A CONTRATADA deverá entregar um portal da qualidade, disponibilizado na web, com, no mínimo, os seguintes pontos:

13.17.1. Cadastrar as monitorias de ligações e auditorias de chamados de diferentes níveis e todas as informações;

13.17.2. Formatos de visualização diferente através de possíveis perfis: agentes, monitores, supervisores, gestor de contrato;

13.17.3. Comunicação semanal para os gestores de operações sobre feedbacks pendentes para que eles possam realizar a aplicação, o e-mail é disparado automaticamente;

13.17.4. Liberação de comunicados para as operações onde é possível criar informações como dicas de português, informações sobre os contratos, pontos de melhorias das operações;

13.17.5. Salvar, caso ocorra, monitorias por ligação interrompidas, mudas...;

13.17.6. Criação de formulários adequados para cada operação, dentro dos formulários ter o registro das pontuações e visualização da nota de cada usuário;

13.17.7. Construção do gráfico de Pareto, além do índice geral de qualidade do contrato e das operações envolvidas;

13.17.8. BI, com todas as métricas disponíveis em edital para que a qualidade possa realizar as monitorias e auditorias de acordo com o que é solicitado;

13.17.9. A cada análise, caso exista a necessidade, deverá ser criado um plano de ação para resolução dos itens que não estiverem conforme. Após a aplicação do plano de ação, o gestor imediato deverá analisar a sua eficácia. A área de qualidade, pós avaliação do gestor, deverá avaliar, em cima do mesmo tipo de chamado, em que não aconteceram mais;

13.17.10. Liberação ao contratante dos painéis e do sistema com tela com um resumo de indicadores, adequado a cada perfil.

13.18. Metodologia de Avaliação da Qualidade

Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
Inicio da Prestação dos Serviços	Verificar se o ínicio dos serviços ocorreu dentro do prazo definido em contrato
Comprovação do atendimento aos requisitos de experiência dos empregados da CONTRATADA	No inicio da prestação dos serviços e sempre que houver alteração na equipe de profissionais da contratada, esta deverá apresentar currículo e demais documentos que comprovem que seus profissionais atendem às especificações dos perfis profissionais
Verificar a qualidade dos serviços prestados	A verificação da qualidade dos serviços prestados será ralizada através dos entregáveis desse item e dos acordos de níveis de serviços definidos

13.19. A equipe que atenderá a este processo poderá estar nas dependências da Contratada e poderá ser compartilhada e funcionará de 08:00 às 18:00h, de segunda a sexta-feira.

13.20. A CONTRATADA deve dimensionar, coordenar, organizar, controlar e monitorar todas as atividades da equipe de Suporte REMOTO. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA.

13.21. A CONTRATADA deve monitorar e acompanhar todos os chamados em

relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.

13.22. A CONTRATADA deve notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nos serviços.

13.23. A CONTRATADA deve comunicar ao processo de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração da CONTRATANTE a ocorrência de incidentes oriundos de mudanças implantadas com falhas.

13.24. CONTRATADA deve comunicar ao processo de Gerenciamento de Problemas da CONTRATANTE a ocorrência de incidentes repetitivos, de incidentes que requerem análise mais aprofundada etc.

13.25. Mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente, a CONTRATADA deverá preparar o Relatório de Gestão de Central de Atendimento contendo, no mínimo:

13.25.1. Total de chamados registrados no mês, especificando o canal de registro (ligação telefônica, e-mail, web, chat etc);

13.25.2. Quantidade total e a lista de chamados que vieram pendentes do mês anterior, informando os grupos onde os chamados estavam pendentes e seus respectivos quantitativos;

13.25.3. Informar separando os chamados que estão sem ação de resolução, os que estão sem ação de fechamento, os que estão com alguma ação aguardando informação, seja do usuário, gestor e/ou fornecedor, os que estão com agendamento programado, dentre outras situações;

13.25.4. Quantidade total e a lista de chamados pendentes de atendimento para o mês posterior, informando os grupos onde os chamados estão pendentes e seus respectivos quantitativos;

13.25.5. Informar separando os chamados que estão sem ação de resolução, o que estão sem ação de fechamento, os que estão com alguma ação aguardando informação, seja do usuário, gestor e/ou fornecedor, os que estão com agendamento programado, dentre outras situações;

13.25.6. Quantidade mensal de chamados resolvidos no prazo, informando o total de resoluções por grupo de atendimento;

13.25.7. Quantidade mensal de chamados resolvidos fora do prazo, informando o total de resoluções por grupo de atendimento. Apresentar análise sobre os erros detectados e as ações de melhoria para evitar a repetição;

13.25.8. Quantidade mensal de chamados resolvidos, informando o total de resoluções por grupo de atendimento;

13.25.9. Total e lista de chamados pendentes de fechamento;

13.25.10. Total e lista de chamados reabertos no mês. Apresentar análise sobre os erros detectados e as ações de melhoria para evitar a repetição;

13.25.11. Considera-se reaberto o chamado que recebeu a ação de resolvido e o usuário reportou a persistência do problema e/ou necessidade. Nestes casos, o chamado recebe a ação de reabertura e é reencaminhado para a equipe responsável;

13.25.12. Total e lista de chamados escalonados de forma indevida no mês. Apresentar análise Total e lista de chamados reclassificados (usuário, categoria, item) no mês. Apresentar análise sobre os erros detectados e as ações de melhoria para evitar a repetição;

13.25.13. Total e lista de chamados sem associação de documento da Base de Conhecimento. Apresentar análise sobre os erros detectados e as ações de melhoria para evitar a repetição;

13.25.14. Total e lista de chamados devolvidos para a equipe de Suporte em 1ºNível por falta ou falha de informação e/ou cumprimento de procedimento estabelecido para o atendimento. Apresentar análise sobre os erros detectados e as ações de melhoria para evitar a repetição;

13.25.15. Relatório de retorno dos chamados avaliados pela pesquisa de satisfação especificando, no caso das avaliações negativas, as ações tomadas para reparo do problema e melhoria do serviço;

13.25.16. Top 15 de chamados mais registrados;

13.25.17. Top 15 de unidades que mais registraram chamados;

13.25.18. Top 15 de usuários que mais registraram chamados;

13.25.19. Top 30 dos grupos que mais atenderam chamados no mês.

13.25.19.1. Neste caso apresentar também a distribuição de chamados por membro da equipe;

13.25.20. Top 50 dos conhecimentos da Base de Conhecimento mais utilizados;

13.25.21. Para cada conhecimento indicar o quantitativo de chamados impactados pelo uso do conhecimento;

13.25.22. Total e lista de chamados justificados no mês;

13.25.23. Total e lista dos conhecimentos criados na Base de Conhecimento ao longo do mês;

13.25.24. Sempre apontar quem foi o criador, quem foi o aprovador e quem foi o publicador de cada Conhecimento;

13.25.25. Total e lista dos conhecimentos revisados da Base de Conhecimento no mês.

13.26. Sempre apontar quem foi o alterador, quem foi o aprovador e quem foi o publicador da revisão do documento da Base de Conhecimento;

13.27. Apresentar as informações solicitadas também através de gráficos/tabelas comparativas de modo a proporcionar uma visão da evolução dos valores ao longo dos meses do contrato;

13.28. Pelo menos de forma quinzenal e sempre que CONTRATANTE considerar oportuno, a equipe de gestores da CONTRATADA deverá se reunir com a equipe de gestão da CONTRATANTE para reuniões operacionais de alinhamento e acompanhamento dos serviços prestados;

13.29. No período de estabilização dos serviços, CONTRATADA alinhará com a CONTRATANTE os detalhes para a geração de todas as informações requeridas nos

relatórios de Gestão da Central Telefônica e da Central de Atendimento. Sempre que oportuno, a CONTRATANTE poderá alterar, rever, extinguir e/ou criar relatórios gerenciais que deverão ser apresentados pela CONTRATADA;

13.30. Semestralmente a CONTRATADA deverá comprovar, através de apresentação de certificado, que os atendentes que prestarem serviço de Suporte Remoto passaram por treinamentos de reciclagem de, pelo menos, 30 (trinta) horas ao longo do semestre, abordando assuntos, tais como:

13.30.1. Estrutura organizacional da CONTRATANTE;

13.30.2. Língua Portuguesa;

13.30.3. Atendimento ao usuário;

13.30.4. Fundamentos OU atualização em ITIL;

13.30.5. Reciclagem/atualização em conhecimentos necessários ao suporte técnico aos usuário de informática abordando tópicos sobre manutenção de hardware, sistemas operacionais, redes de computadores etc.

*** Os cursos poderão ser ministrados pelo próprio corpo técnico da CONTRATADA, no formato por ela definido.*

13.31. Para acompanhamento da prestação dos serviços de Central de Atendimento, 1º, 2º e 3º níveis, ficam definidos, no mínimo, os seguintes status para os Chamados:

13.31.1. Em atendimento 1N – Chamado em atendimento pela equipe;

13.31.2. Atendimento agendado – Chamado cujo atendimento/solução foi agendado para um momento posterior (Ex.: visita técnica) – ESSE STATUS PAUSA A CONTAGEM DO TEMPO DOS NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇOS;

13.31.3. Encaminhado 2N Remoto– Chamado escalado para atendimento pelas equipes de 2º nível;

13.31.4. Em atendimento 2N Remoto – Chamado em atendimento pela equipe de 2º nível;

13.31.5. Encaminhado 3N Remoto – Chamado escalado para atendimento pelas equipes de 3º nível;

13.31.6. Em atendimento 3N Remoto – Chamado em atendimento pela equipe de 3º nível;

13.31.7. Finalizado – Solução aplicada com sucesso, com possibilidade reabertura pelo usuário - ESSE STATUS ENCERRA A CONTAGEM DO TEMPO DOS NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇOS;

13.31.8. Fechado – Chamado formalmente fechado pela CENTRAL DE ATENDIMENTO, encerrado o prazo para reabertura; - ESSE STATUS ENCERRA A CONTAGEM DO TEMPO DOS NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇOS;

13.31.9. Pendente – Chamado cuja solução aguarda ação do Contratante ou de algum fornecedor externo - ESSE STATUS PAUSA A CONTAGEM DO TEMPO DOS NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇOS;

13.31.10. Pendente com Usuário – Chamado cuja solução aguarda uma

ação do usuário demandante - ESSE STATUS PAUSA A CONTAGEM DO TEMPO DOS NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇOS;

13.31.11. Pendente com Fornecedor – Chamado cuja solução aguarda uma ação do Fornecedor de serviços ou equipamentos da CONTRATANTE - ESSE STATUS PAUSA A CONTAGEM DO TEMPO DOS NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇOS;

13.31.12. Reaberto – Chamado não resolvido e reaberto, por solicitação do demandante, na CENTRAL DE SERVIÇOS.

13.32. A configuração dos referidos status de atendimento e seus fluxos na ferramenta de gerenciamento de demandas ficará sob inteira responsabilidade da Contratada, durante a fase de implantação dos serviços, consoante Plano de inserção;

14. Pesquisa de Satisfação dos Serviços

14.1. A Central de Serviços deverá estimular a participação dos usuários na pesquisa de satisfação disponibilizada pelos canais de atendimento e através de campanhas de divulgação, bem como efetuar callback orientando os usuários sobre como responder a pesquisa de satisfação.

14.2. A CONTRATADA deverá garantir resposta da pesquisa de satisfação em pelo menos 5% dos chamados resolvidos no período mensal definido.

14.3. A Contratada deverá desenvolver automações para encaminhamentos das pesquisas de satisfação.

1. TAREFAS DE Suporte de 1º Nível

1.1. Considerações Gerais

1.1.1. A Equipe de Tarefas de Suporte de 1º Nível será a equipe responsável pela Central de Atendimento que será o ponto único de contato dos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes e requisições de serviços referentes à tecnologia da informação, a partir de agora denominados chamados. Além disso, a Central de Serviços tem a obrigação de prestar esclarecimentos e orientações aos usuários sobre seus chamados, expressando-se com clareza e objetividade tanto na linguagem escrita como na falada, bem como de atender e resolver os chamados elegíveis.

1.1.1.1. Deve-se considerar como um Incidente toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e como Requisições de Serviços toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança de sistema, solicitação de recursos ou acesso a um serviço de TI.

1.1.2. Monitorar o status e o progresso de todos os chamados, sendo capaz de manter o cliente sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos para a organização e em nome da organização de TIC, estando em completa aderência aos processos definidos e a metodologia ITIL.

1.1.3. Atuará como agente centralizador da gestão com os prestadores de serviços de TIC (Fornecedores), garantindo a execução de todo o ciclo de vida das demandas dependentes de fornecedores, seus serviços e garantindo os níveis de serviço adequados.

1.1.4. O prazo de atendimento se inicia no momento (data/hora/minuto) em que o chamado é aberto e será considerado concluído após o registro da solução dele.

1.1.5. Todo chamado deve ter associado o documento da base de conhecimento que foi utilizado para o tratamento da solicitação, caso ela não exista deverá ser providenciada a sua criação;

1.1.6. Identificando-se necessidade de atualização da Base de Conhecimento, o Serviço de Coordenação e Supervisão da central de serviços deve ser comunicado para tomar providências no sentido de prover a devida atualização;

1.1.7. Caso a ocorrência não tenha sido resolvida a contento ela deve ser escalonada para uma equipe superior para verificação e definição das ações a serem tomadas;

1.1.8. Caso se trate de uma solicitação ou problema não mapeado na Base de Conhecimento, mas que o atendente consiga resolver dentro de seu prazo de atendimento estabelecido, após a conclusão do atendimento a solução deve ser direcionada para documentação e registro na Base de Conhecimento;

1.1.9. A Central de Serviços, seja através dos atendentes ou Supervisão do Serviço de

Suporte em 1º Nível deve comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com a CONTRATANTE, de forma a obter informações adicionais, decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do chamado;

1.1.10. É obrigatório que, em cada caso, seja utilizada ação correspondente na Solução de gestão de serviços da CONTRATANTE para sinalizar nos chamados quando se desejar informações dos usuários, de parceiros externos, de fornecedores contratados pela CONTRATANTE ou da CONTRATANTE;

1.1.11. Os atendimentos devem sempre se basear pelo conteúdo da Base de Conhecimento. Em casos omissos, a Supervisão das Tarefas de Suporte em 1º Nível deve sempre provocar a equipe de Gestão de Tecnologia de Informação da CONTRATANTE para solicitar orientação, documentar e atualizar a Base de Conhecimento;

1.1.12. A lista dos chamados elegíveis de 1º Nível para o atendimento dentro da Central de Serviços deverá ser definida no início do contrato e atualizada sempre que necessário. Dentro o rol de possíveis atendimentos a serem classificados como elegíveis de 1ºNível temos:

1.1.12.1. Esclarecimento de dúvidas e suporte remoto sobre o uso de sistemas de TI utilizados pelos usuários internos e externos do Poder Judiciário do Estado do Ceará no que concerne às atividades desta Corte, dentro do que está estabelecido e documentado entre os chamados elegíveis de 1º Nível. Nos demais casos, encaminhar o chamado para o grupo resolvedor correspondente.

1.1.12.2. Esclarecimento de dúvidas e suporte remoto, mediante autorização do usuário, sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, editores de texto, planilhas eletrônicas, Antivírus e aparelhos de TI em geral, suporte a videoconferências, suporte a VOIP, suporte ao uso de conexão via VPN, homologados e utilizados pelo Tribunal, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, inclusive orientado aos usuários sobre como localizar os respectivos manuais e materiais de treinamento.

1.1.12.3. Esclarecimento de dúvidas e suporte remoto quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento dos chamados elegíveis de 1º Nível.

1.1.12.4. Esclarecimento de dúvidas e suporte remoto sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível.

1.1.12.5. Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN);

1.1.12.6. Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);

1.1.12.7. Suporte a impressão;

1.1.12.8. Suporte a E-mail;

1.1.12.9. Suporte ao Active Directory (Usuário e Senha);

1.1.12.10. Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office, LibreOffice e BrOffice, além de antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;

1.1.12.11. Suporte remoto a sistemas administrativos e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

1.1.12.12. Suporte remoto a aplicativos de automação do Judiciário e esclarecimento de dúvidas sobre eles, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

1.1.12.13. Esclarecimento de dúvidas e suporte remoto no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;

1.1.12.14. Serviços de gestão de usuários e grupos;

1.1.12.15. Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas;

1.1.12.16. Orientação sobre solicitação de Recursos de TI

1.1.12.17. Tratar outras demandas não relacionadas acima, suportadas por uma Central de Atendimento de TI e que atendam a necessidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

1.1.12.18. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dele, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços.

1.1.12.18.1. Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

1.1.12.18.2. Caso o atendimento envolva defeito em hardware, a CONTRATADA deverá registrar no chamado todas as informações que levaram ao diagnóstico do defeito, sempre em consonância com o estabelecido na Base de Conhecimento, e encaminhar para a equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível para continuidade do atendimento.

1.1.12.19. Suporte remoto e configuração de smartphones institucionais, projetores de multimídia, leitor smartcard, tokens, webcams, leitor de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do Poder Judiciário.

1.1.12.20. Realizar atendimentos de chamados relativos aos sistemas operacionais utilizados nas estações de trabalho Poder Judiciário do Estado do Ceará, atualmente sistemas Windows e Linux.

1.1.12.21. Para o caso de chamados registrados relativos a micros pessoais, a Central de Atendimento deve estar apta a repassar os procedimentos a serem executados e a orientar e acompanhar os usuários, ficando vedada a intervenção direta dos técnicos em tais equipamentos.

1.1.13. Conforme a necessidade e procedimentos estabelecidos, os chamados poderão ser escalonados para demais níveis de atendimento, de acordo com as regras de negócio definidas durante o processo de implantação da Central de Serviços.

1.1.14. A ferramenta de registro e acompanhamento dos chamados, será a solução da CONTRATANTE, Sistema Axios Assyst (**Axios Assyst 10 SP 7.5**) OU outra ferramenta determinada e fornecida pelo CONTRATANTE. A ferramenta para o acesso remoto às estações de trabalho será Assyst DDI/ITOM ou outra ferramenta determinada pelo CONTRATANTE. O Poder Judiciário do Estado do Ceará disponibilizará licenças a serem utilizadas pelos membros da equipe da referida central.

1.1.15. A CONTRATANTE, durante a Fase de Absorção, repassará à CONTRATADO material informativo/didático sobre a utilização de sua Solução de Gerenciamento de Service. Este repasse poderá ser feito em forma de documentos, videoaulas e/ou treinamentos presenciais para qualificar profissionais indicados pela CONTRATADA. Estes profissionais (multiplicadores) da CONTRATADA ficarão responsáveis por qualificar o restante da equipe sobre a utilização da referida solução.

1.1.16. A cada 06 (seis) meses, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que realize até 500 (quinhentos) contatos telefônicos com pessoas ou unidades determinadas pela CONTRATANTE, para fins de levantamento de dados, orientação a usuários, campanhas e recolhimento de informações. Os custos referentes a este serviço deverão estar contemplados no valor a ser pago para as TAREFAS DE Suporte de 1º Nível.

1.1.17. Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 1º Nível Remoto à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, desde que em períodos distintos. Ficando vedado o atendimento simultâneo a mais de um cliente da CONTRATADA.

1.1.18. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados pela CONTRATADA sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

1.1.19. Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para outras equipes desse contrato, equipe interna

do próprio Poder Judiciário do Estado do Ceará, para o fabricante da solução de TI contratada pela CONTRATANTE e utilizada pelo TJCE ou para os fornecedores que já mantenham contratos com o Poder Judiciário do Estado do Ceará. Caberá à Central de Atendimento encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA. É obrigatório que a equipe lance as ações que sinalizem a necessidade de atuação de outras equipes no atendimento do chamado, sob pena de penalização através do indicador de qualidade do atendimento.

1.1.19.1. A CONTRATADA deverá gerar relatório, que poderá ser apresentado em formato de painel de BI, onde sejam informados a quantidade e a lista dos chamados que constam nas filas de cada grupo de atendimento.

1.1.19.2. Neste relatório deve constar a data de atribuição dos chamados (momento em que o chamado entrou na fila de atendimento do grupo), bem como a quantidade de dias que o chamado está no grupo aguardando atendimento.

1.1.20. A Central de Atendimento deverá estimular a participação dos usuários na pesquisa de satisfação disponibilizada através do Portal de Autosserviço e por todos os canais de atendimento disponibilizados na Central de Atendimento, além de realizar, de tempos em tempos, campanhas de divulgação.

1.1.21. A CONTRATADA deverá garantir resposta da pesquisa de satisfação de pelo menos, 3% dos chamados resolvidos pela equipe de 1N.

2. Da Localização e do Regime de Atendimento do Serviço de Suporte de 1º Nível

2.1. O Serviço de Suporte em 1º Nível estará localizado na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do Brasil.

2.1.1. Do Regime de Prestação dos Serviços

2.1.1.1. Regime Normal de Operação: 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana.

3. Da possibilidade do quantitativo mínimo da equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível

3.1. Considera-se adequado que, no período compreendido entre 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, a Central de Atendimento conte, preferencialmente, com no mínimo:

3.1.1. 01 Coordenador;

3.1.2. 06 Supervisores;

3.1.3. 42 Atendentes;

3.2. Nos demais horários a CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e necessária, composta por atendentes e, pelo menos, 01 supervisor, de modo a realizar os atendimentos.

3.3. Estamos possibilitando que deve ser garantido pelo menos pelos 06 (seis) primeiros meses de contrato. A partir de então, a CONTRATADA fica livre para dimensionar a sua equipe, desde que a totalidade dos indicadores e suas respectivas metas sejam devidamente cumpridos, a partir das seguintes premissas:

a.) Não ter ocorrido quebra de indicadores de níveis de serviços, pelo menos, em 4 meses consecutivos.

b.) Não existir nenhum registro de reclamação adicional dos usuários, além dos indicadores de níveis de serviços, sobre essa linha de serviços.

c.) A Contratada deverá apresentar suas justificativas e seu plano de ação para a realização da retirada dos profissionais contento cronograma, atividades e os formatos de acompanhamento, por dois meses, da equipe restante para garantir a qualidade e o atendimento aos indicadores.

3.3.1. Após os 06 (seis) primeiros meses de contrato, caso ocorra não atingimento de qualquer indicador, a CONTRATADA deverá novamente garantir os quantitativos mínimos pelos próximos 06 (seis) meses.

4. Dos Usuários a serem atendidos

4.1. Todos os usuários de TI de todas as unidades, administrativas e judiciárias do Poder Judiciário do Estado do Ceará, fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado;

4.2. Cartórios, Operadores do Direito e cidadãos em geral, no que for próprio aos serviços de TI ofertados pelo Poder Judiciário do Ceará e utilizado por eles;

5. Processo de atendimento

5.1. Identificar e registrar a demanda (Incidente ou Requisição) realizando a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter o Incidente em Requisição de Serviço ou em Requisição de Mudança e vice-versa, dentre outras conversões possíveis.

5.1.1. Quando for o caso, vincular os chamados relacionados, isto é, chamado pai com chamado(s) filho(s), etc.

5.1.2. Caso o usuário faça várias solicitações de serviço através de um único contato, seja por qualquer uma das formas de registrar chamados, a Central de Atendimento deve acolher os pedidos no chamado pai e gerar os chamados filhos correspondentes. Nestas situações específicas serão admitidas justificativas em caso de violação do tempo de atendimento apenas para o chamado pai.

5.2. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pela CONTRATANTE, informações

referentes ao correto grupo de atendimento, item, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à atividade de classificação de demanda.

5.2.1. Sempre consultar a Base de Conhecimento para identificar condições estabelecidas pelos analistas das diversas equipes resolvedoras para o correto atendimento dos chamados, tais como: necessidade de anexar evidências (printscreen, logs) ou necessidade de comprovar execução de certos procedimentos e/ou solicitação de informações complementares;

5.3. Quando o chamado for registrado por um usuário interno, as informações de identificação e lotação devem ser preenchidas de forma completa e conferidas com as informações dos sistemas de controle de pessoas. Além disso, devem estar preenchidos e confirmadas as informações referentes ao e-mail institucional e ao(s) telefone(s) de contato.

5.3.1. Informações do solicitante nos sistemas de controle de pessoas que deverão ser acrescentadas ao chamado: Número de Identificação (Matrícula ou Sequencial), Nome Completo, Cargo Efetivo ou Função, Cargo Comissionado, Unidade de Lotação, Situação Funcional.

5.4. Quando o chamado for registrado por um usuário externo, devem ser requeridas as seguintes informações para o cadastro tanto do chamado quanto do solicitante no Sistema de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE: Nome Completo, CPF, número da OAB (para o caso de advogados), telefone para contato, e-mail, também deve ser identificado o órgão/organização/instituição do solicitante quando for possível (OAB, Cartório, Órgão Público, cidadão comum etc).

5.4.1. Quando o solicitante não fornecer todos os dados necessários no primeiro contato, o chamado deverá ser cadastrado e o solicitante notificado da necessidade de complementação de dados. Esta notificação deverá estar documentada no chamado para fins de comprovação. Caso a complementação de informações seja feita em outros chamados, estes devem ser vinculados ao chamado mais antigo, o qual então terá prosseguimento em seu atendimento. Os chamados gerados para fins de complementação de informações deverão ser fechados sempre informando que o chamado pai foi devidamente complementado e que o atendimento terá sequência através do mesmo, que foi o chamado mais antigo e que identifica o primeiro contato do solicitante com a central de atendimento.

5.5. Encaminhar a demanda para a equipe técnica, após a completa e correta classificação e documentação desta.

5.5.1. Nos casos em que o Serviço de Suporte de 1º Nível identificar que se trata de um chamado a ser atendido pelas equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto ou do Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas, a ligação telefônica deve ser transferida para um dos membros dessas equipes.

5.6. Quando o atendente identificar que se trata de um chamado elegível, deverá consultar a base de conhecimento para aplicar a solução (definitiva ou de contorno) prescrita no

mesmo. Em seguida deve confirmar com o demandante se sua solicitação foi atendida, aplicando testes quando oportuno e necessário. Obtendo a confirmação, o chamado deve ser resolvido e fechado, devendo o usuário ser encaminhado para responder a pesquisa de satisfação na URA.

5.6.1. Todo chamado deve ter associado o documento da base de conhecimento que foi utilizado para o tratamento da solicitação.

5.6.1.1. Identificando-se necessidade de atualização da Base de Conhecimento, o Serviço de Supervisão das Tarefas de 1ºNível deve ser comunicado para tomar providências no sentido de prover a devida atualização.

5.6.2. Caso o problema ou solicitação não tenha sido resolvido a contento, o chamado deve ser escalonado para uma equipe superior para verificação.

5.7. Caso se trate de uma solicitação ou problema não mapeado na Base de Conhecimento, mas que o atendente consiga resolver dentro de seu prazo de atendimento estabelecido, a solução deve ser direcionada para documentação e registro na Base de Conhecimento.

5.8. A Central de Atendimento, seja através dos atendentes ou da Supervisão do Serviço de Suporte de 1ºNível deve comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com a CONTRATANTE, de forma a obter informações adicionais, decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do chamado.

5.8.1. É obrigatório que, em cada caso, seja utilizada ação correspondente na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE para sinalizar nos chamados quando se desejar informações dos usuários, de parceiros externos, de fornecedores contratados pela CONTRATANTE ou da CONTRATANTE.

5.9. Os atendimentos devem sempre se basear pelo conteúdo da Base de Conhecimento. Em casos omissos, a Supervisão das Tarefas de Suporte de 1ºNível deve sempre provocar a equipe de Gestão de Tecnologia de Informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará para solicitar orientação, documentar e atualizar a Base de Conhecimento.

5.10. Estas orientações podem ser alteradas a qualquer tempo pelo CONTRATANTE.

5.11. Os chamados gerados por desmembramento (nos casos em que o usuário fizer várias solicitações num mesmo chamado) ou devido à necessidade de correção por registro incorreto por parte dos usuários, deverão ser cadastrados num prazo de até 20 (vinte) minutos, de modo que fique minimamente resguardado o horário do primeiro contato.

5.11.1. Os chamados desmembrados devem estar claramente classificados individualizando seja o usuário para o qual se solicita o serviço, seja o item do catálogo de serviço a ser considerado.

5.12. Do processo de confirmação de identificação dos usuários para os casos de registro de chamados via ligação telefônica.

5.12.1. Para o caso de usuários internos, a CATI sempre deverá confirmar as seguintes informações, baseada nos assentamentos funcionais no sistema de gerenciamento de recursos humanos do TJCE:

5.12.1.1. Nome completo;

5.12.1.2. Número de matrícula;

5.12.1.3. Cargo;

5.12.1.4. Lotação;

5.12.1.5. Número de CPF;

5.12.1.6. Data de nascimento;

5.12.1.7. Número de contato;

5.12.1.8. e-mail institucional;

5.12.1.9. Nome da mãe.

5.12.2. Para o caso de usuários externos que já tenham cadastro no sistema de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE, a CATI sempre deverá confirmar as seguintes informações:

5.12.2.1. Nome completo;

5.12.2.2. Número de CPF;

5.12.2.3. Telefone de Contato;

5.12.2.4. E-mail.

5.12.3. Para o caso de usuários externos que ainda não sejam cadastrados no sistema de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE, a CATI sempre deverá solicitar o envio de e-mail contendo:

5.12.3.1. Nome completo;

5.12.3.2. Número de CPF;

5.12.3.3. Telefone de contato;

5.12.3.4. E-mail;

5.12.3.5. Código de identificação em órgão de classe (por exemplo, número da OAB para o caso de advogados), se for o caso;

5.12.3.6. Nome da mãe;

5.12.3.7. Foto do usuário.

5.12.4. Estas orientações podem ser alteradas a qualquer tempo pelo CONTRATANTE

5.13. Encerramento de Chamados

5.13.1. Um chamado é considerado resolvido quando o responsável técnico pelo atendimento lança a ação de Resolução no chamado. Neste momento, a Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE enviará mensagem através do e-mail e de outros canais de atendimento, caso aplicável, informando ao usuário da solução de seu problema.

5.13.2. O solicitante poderá testar e verificar se seu problema foi resolvido. Caso verifique que o problema persiste, o usuário poderá entrar em contato com a Central de Atendimento, por qualquer canal de atendimento disponibilizado, para informar que o problema não foi resolvido e pedir que o chamado seja reaberto e reencaminhado à equipe responsável para nova avaliação.

5.13.3. Ou, ainda, o usuário pode fazer essa solicitação quando a equipe das Tarefas de Suporte de 1ºNível entrar em contato para obter a autorização de encerramento do chamado. Os chamados poderão ser reabertos no prazo de até 07 (sete) dias corridos a contar da data em que a ação de resolução foi lançada no chamado.

5.13.4. Os chamados serão resolvidos pelo grupo resolvedor correspondente, com o devido registro de solução colocado de forma clara, de fácil interpretação e concisa na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

5.13.5. Em seguida os chamados devem ser encaminhados para a equipe das Tarefas de Suporte de 1ºNível que realizará contato com o usuário solicitante para comprovação da resolução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.

5.13.5.1. A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 07 (sete) dias corridos, a contar da data em que o chamado recebeu a ação de resolução, para obter a autorização do usuário solicitante para o encerramento do chamado.

5.13.5.1.1. A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível deverá realizar tentativas de contato com o usuário para obter a autorização do encerramento dele. Para tanto, deverá fazer 02 (duas) tentativas de contato por dia, durante 07 (dias) corridos, a contar da data de lançamento da ação de resolução.

5.13.5.1.1.1. Em caso de insucesso após todas essas tentativas de contato com o usuário, dentro do prazo estabelecido no item 5.13.5.1.1, o chamado será automaticamente fechado não sendo mais possível a sua reabertura.

5.13.5.1.1.2. Em caso de sucesso no contato com o usuário e tendo este autorizado o encerramento do chamado ante a solução do problema, o chamado deverá ser encerrado

sem a necessidade de fazer novos contatos com o usuário.

5.13.5.1.1.3. Em caso de sucesso no contato com o usuário e tendo este informado que o problema não foi resolvido, o chamado deverá ser reaberto e encaminhado para a equipe responsável para nova avaliação.

5.13.5.1.2. Todas as tentativas devem ser devidamente registradas no respectivo chamado com a ação correspondente para fins de comprovação.

5.13.5.1.3. As tentativas de contato podem ser feitas por meio de ferramentas diversas tais como, e-mail, contato telefônico, aplicativos de comunicação etc, desde que tenham sido aprovados e autorizados pela equipe da Contratante.

5.13.5.1.4. Para cada tentativa é obrigatório que seja encaminhado e-mail para usuário por meio da Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk da CONTRANTE. Desta forma, sendo o e-mail um comprovante de contato que evidencia data e hora, busca-se documentar de forma segura as tentativas de contato.

5.13.5.1.4.1. Por exemplo, no caso em que o usuário não respondeu a nenhuma das tentativas de contato que a Central de Atendimento buscou fazer, seja por qual meio for, espera-se a evidência de, pelo menos, 14 (catorze) tentativas de contato. Neste caso, é necessário que conste, pelo menos, 14 (catorze) e-mails enviados, um para cada tentativa. Este raciocínio de aplica às demais situações, guardadas suas particularidades. Por exemplo, se o usuário responde à tentativa de contato no terceiro contato, espera-se, pelo menos, o envio de 03 (três) e-mails. Neste caso, como houve êxito no contato com o usuário, não serão mais necessários outros contatos e/ou envios de e-mail.

5.13.5.2. Para o caso dos chamados elegíveis o atendente da equipe de Suporte de 1º Nível deverá obter, ao final do atendimento, a autorização do usuário solicitante para o encerramento do chamado.

5.13.6. Após o solicitante autorizar o encerramento do chamado este não mais poderá ser reaberto.

5.14. Da Gestão das Tarefas de Suporte de 1º Nível

5.14.1. Será composta por:

5.14.1.1. Serviço de Coordenação das Tarefas de Suporte de 1º Nível composto por, pelo menos, um profissional.

5.14.1.2. Serviço de Supervisão Operacional composto por, pelo menos, seis profissionais.

5.15. Serviço de Coordenação das Tarefas de Suporte de 1º Nível

5.15.1. Coordenar a execução dos serviços, o cumprimento dos requisitos contratuais estabelecidos para as Tarefas de Suporte de 1º Nível e a atuação do Serviço de Supervisão das Tarefas de Suporte de 1º Nível

5.15.2. Fazer a apresentação dos relatórios gerenciais, de níveis de serviço e de apuração dos serviços prestados pelas Tarefas de Suporte de 1º Nível

5.15.3. Participar de reuniões de gestão, estratégia ou quaisquer outras que a equipe de fiscalização da CONTRATANTE solicitar.

5.15.3.1. Elaborar as atas das reuniões.

5.15.4. Apresentar sugestões de melhoria, relatórios analíticos, novas soluções e quaisquer outras opções que sejam relevantes para melhorar e aprimorar o atendimento aos usuários.

5.15.5. Comunicar qualquer incidente de segurança que coloque em risco as atividades das Tarefas de Suporte de 1º Nível e/ou as informações da CONTRATANTE.

5.15.6. Com base no acompanhamento das atividades e nas informações repassadas pelo Serviço de Supervisão das Tarefas de Suporte de 1º Nível alimentar o Relatório Diário de Informações da Central de Atendimento.

5.15.7. Elaborar e apresentar o Relatório Gerencial da Central de Atendimento, demonstrando o resultado do acompanhamento mensal dos indicadores relativos às Tarefas de Suporte de 1º Nível.

5.15.8. Formalizar a apresentação das documentações dos recursos que atuarão nas Tarefas de Suporte de 1º Nível

5.15.8.1. Deve-se encaminhar as documentações no caso de admissões para que seja validada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE. Somente após aprovada é que o recurso poderá ter acesso ao ambiente da Central de Atendimento.

5.15.8.2. Deve-se também formalizar os casos de desligamento, acompanhado dos registros dos chamados através dos quais os acessos ao ambiente da Central de Atendimento foram devidamente retirados.

5.15.9. Prover a criação de relatórios de gestão sempre que identificada a necessidade ou solicitado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

5.15.9.1. Todo relatório criado deve ter documentação elaborada descrevendo detalhadamente os critérios que estão sendo considerados. Esta documentação deve ser formalmente encaminhada à equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

5.15.10. Prover a manutenção do cadastro de usuários, de grupos de atendimento, de ações, de alterações em formulários, de perfis de usuário e de atualização do catálogo de serviços na Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE sempre que identificada a necessidade ou solicitado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

5.16. Serviço de Supervisão Operacional

5.16.1. Supervisionar o tratamento dos chamados que chegam pelos diversos meios de acessar a Central de Atendimento, sempre zelando pela qualidade no atendimento e pelo cumprimento dos indicadores de SLA.

5.16.2. Orientar atendentes sobre como registrar e tratar os chamados, sempre respeitando o estabelecido na Base de Conhecimento e nos padrões de atendimento estabelecidos.

5.16.3. Comunicar ao Coordenador das Tarefas de Suporte de 1º Nível sobre ocorrências relevantes tais como: incidentes de vulto, incidentes de segurança, falhas na estrutura e/ou nos recursos da Central de Atendimento.

5.16.4. Participar de reuniões sempre que demandado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, assim como para tratar de assuntos técnicos pertinentes à área.

5.16.4.1. Elaborar as atas das reuniões.

5.16.5. Propor reuniões para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE sempre oportuno e necessário.

5.16.5.1. Elaborar as atas das reuniões.

5.16.6. Participar de reuniões sobre elaboração de políticas de acesso, repasse de conhecimento, atualização de procedimentos.

5.16.6.1. Questionar e propor sugestões de melhoria, com vistas a evitar quaisquer dúvidas quanto aos conhecimentos repassados.

5.16.6.2. Atuar junto ao gestor do sistema, analista de sistema ou quem está repassando o conhecimento para que o fluxo de atualização da Base de Conhecimento seja cumprido.

5.16.6.3. Sugerir novas reuniões caso identifique necessidade ou surja uma situação não contemplada nos conhecimentos repassados.

5.16.6.4. Elaborar as atas das reuniões.

5.16.7. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas e demais conhecimentos da Base de Conhecimento no que cabe às Tarefas de Suporte de 1º Nível.

5.16.7.1. Os conhecimentos devem passar por constante revisão para identificar obsolescências, duplicidades, incompletudes.

5.16.7.2. Identificada alguma deficiência, cabe ao Serviço de Supervisão Operacional atuar para corrigir.

5.16.8. Acompanhar os processos e fluxos de atendimento.

5.16.8.1. Revisar os processos e fluxos de atendimento.

5.16.8.2. Caso identifique alguma deficiência, realizar estudo e mapeamento das atividades e

propor soluções.

5.16.8.3. Sempre envolver a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para obter as devidas colaborações e autorizações.

5.16.8.4. Realizar reuniões, sendo responsável pela elaboração das atas.

5.16.9. Monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade.

5.16.10. Executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

5.16.10.1. Em caso de dúvida e/ou dificuldade, formalizar à equipe de fiscalização da CONTRATANTE apresentando o questionamento ou mesmo propondo soluções.

5.16.11. Apoiar na elaboração dos diversos relatórios relativos às Tarefas de Suporte de 1º Nível.

5.16.12. Manter atualizado o cadastro de usuários na ferramenta de service desk da CONTRATANTE, inclusive tomando ações proativas para identificar e sanar problemas.

5.16.13. Gerenciar a alocar os recursos das Tarefas de Suporte de 1º Nível de modo a garantir o bom desempenho da equipe.

5.16.14. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado.

5.16.15. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento.

5.16.16. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e por interrupções programadas.

5.16.17. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

5.16.18. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos.

5.16.19. Realizar pesquisas junto aos usuários para identificar oportunidades de melhoria nos serviços, diagnosticar problemas, bem como captar o sentimento e a avaliação dos usuários quanto ao serviço prestado.

5.16.20. Apoiar na elaboração do Relatório Diário de Informações da Central de Atendimento.

5.16.21. Apoiar na elaboração do Relatório Gerencial da Central de Atendimento.

5.16.22. Atuar junto às supervisões de outras equipes para tratar dos assuntos técnicos quando necessário.

5.16.23. Identificar a necessidade de manutenção do cadastro de usuários, de grupos de atendimento, de ações, de alterações em formulários, de perfis de usuário e de atualização do catálogo de serviços na Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk da CONTRANTE e apoiar no atendimento a estas demandas.

5.16.24. Atuar de forma proativa junto a analistas de sistemas, gestores de sistema, outras equipes de atendimento e junto à equipe de fiscalização da CONTRATANTE em busca de informações e/orientações sempre que oportuno e necessário.

6. Dos relatórios

6.1. A CONTRATADA deverá desenvolver um painel de relatórios que permita extrair, minimamente, as seguintes informações dentro de um determinado período configurável em dias:

6.1.1. Relatório de Backlog contendo os totais por grupo de atendimento e a respectiva lista de chamados.

6.1.1.1. No relatório devem ser informados a quantidade e a lista dos chamados que constam nas filas de cada grupo de atendimento, bem como a quantidade de dias e horas que o chamado está no último grupo de atribuição.

6.1.2. Relatório que informe os tempos de atribuição em cada grupo de atendimento que atuou na tratativa do chamado.

6.1.2.1. No relatório o usuário informa o número do chamado e são apresentados os tempos decorridos em cada grupo de atendimento.

6.1.3. Relatório contendo descrição de eventos relevantes que ocorreram ao longo do período e as respectivas ações tomadas.

6.1.3.1. Este relatório deve ser alimentado diariamente, até às 11h da manhã do dia posterior, com o relato detalhado das informações sobre os eventos relevantes do dia anterior de modo que seja como um diário de todos os acontecimentos importantes ao longo de todo o contrato.

6.1.4. Relatório dos tipos de chamado mais registrados ao longo do período.

6.1.5. Relatório dos locais que mais registraram chamados ao longo do período.

6.1.6. Relatório dos usuários que mais registraram chamados ao longo do período.

6.1.7. Relatório do total de pesquisas de satisfação respondidas no período.

6.1.7.1. Neste relatório devem constar os retornos e demais ações tomadas junto aos usuários nos casos de avaliações negativas.

6.1.8. Relatório contendo o total de chamados registrados e o respectivo meio de registro no período.

6.1.9. Relatório de chamados resolvidos dentro do período configurado, informando o total de resoluções por grupo de atendimento e apresentando a lista dos chamados.

6.1.9.1. O relatório também deve apresentar a quantidade de chamados resolvidos por cada membro do grupo de atendimento, bem como se foi atendido dentro ou fora do prazo.

6.1.10. Relatório de chamados resolvidos dentro do prazo no período configurado, informando o total de resoluções por grupo de atendimento e apresentando a lista dos chamados.

6.1.11. Relatório de chamados resolvidos fora do prazo no período configurado, informando o total de resoluções por grupo de atendimento e apresentando a lista dos chamados.

6.1.12. Relatório contendo total e lista dos chamados que receberam alguma ação que parou a contagem do relógio no período (chamados que estão com alguma ação aguardando informação, seja do usuário, gestor e/ou fornecedor, os que estão com agendamento programado, dentre outras situações), informando o total por grupo de atendimento onde o chamado está parado.

6.1.13. Todos os relatórios necessários para apurar os indicadores estabelecidos para as Tarefas de Suporte de 1º Nível.

6.1.14. Todos os relatórios devem permitir que seja configurado o período de extração.

6.1.15. A CONTRATADA deverá fornecer documentação detalhada dos critérios de extração dos relatórios e realizar validação com a equipe da CONTRATANTE.

7. Relatório de Gestão da Central de Atendimento

7.1. Mensalmente a CONTRATADA deverá preparar o Relatório de Gestão de Central de Atendimento contendo:

7.1.1. Resultado da apuração de cada indicador.

7.1.2. Total de chamados registrados no mês, especificando o meio de registro (ligação telefônica, e-mail, portal de serviços, integração com aplicativos de comunicação, chatbot etc);

7.1.3. Quantidade mensal de chamados resolvidos no prazo, informando o total de resoluções por grupo de atendimento.

7.1.3.1. Devem ser informados, por grupo de atendimento, o total de chamados resolvidos, o total de chamados resolvidos no prazo, o total de chamados resolvidos fora do prazo e os percentuais.

7.1.4. Total de chamados reabertos no mês e seu percentual relativo ao total de chamados.

7.1.5. Total de chamados escalonados de forma indevida no mês e seu percentual relativo ao total de chamados.

7.1.6. Total de chamados reclassificados (usuário, categoria, item) no mês e seu percentual relativo ao total de chamados.

7.1.7. Total de chamados sem associação de documento da Base de Conhecimento e seu percentual relativo ao total de chamados.

7.1.8. Top 20 de chamados mais registrados.

7.1.9. Top 30 de unidades que mais registraram chamados.

7.1.10. Top 20 de usuários que mais registraram chamados.

7.1.11. Top 20 dos grupos que mais atenderam chamados no mês. Neste caso apresentar também a distribuição de chamados por membro da equipe.

7.1.12. Top 20 dos conhecimentos da Base de Conhecimento mais utilizados.

7.1.13. Total dos conhecimentos criados na Base de Conhecimento ao longo do mês.

7.1.14. Apresentar as informações solicitadas também através de gráficos/tabelas comparativas de modo a proporcionar uma visão da evolução dos valores ao longo dos meses do contrato.

8. Apontamentos finais

8.1.1. A CONTRATADA deve dimensionar, coordenar, organizar, controlar e monitorar todas as atividades da equipe que das Tarefas de Suporte de 1º Nível.

8.1.2. A CONTRATADA deve monitorar e acompanhar todos os chamados em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.

8.1.3. A CONTRATADA deve notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nos serviços.

8.1.4. A CONTRATADA deve comunicar ao processo de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração a ocorrência de incidentes oriundos de mudanças implantadas com falhas.

8.1.5. A CONTRATADA deve comunicar ao processo de Gerenciamento de Problemas a ocorrência de incidentes repetitivos, de incidentes que requerem análise mais aprofundada etc.

8.1.6. A CONTRATADA deve apresentar, junto com a documentação relativa à solicitação de pagamento, relato de movimentações na equipe de atendentes das Tarefas de Suporte de 1ºNível. Mensalmente deve ser informado à equipe de Fiscalização da

CONTRATANTE: os nomes das pessoas que estão habilitadas para atuar nas Tarefas de Suporte de 1ºNível; as pessoas que efetivamente realizaram atividades ao longo do mês; as pessoas que foram admitidas para trabalhar e as pessoas que formam desligadas.

8.1.7. Pelo menos de forma quinzenal e sempre que CONTRATANTE considerar oportuno, a equipe de gestores da CONTRATADA deverá se reunir com a equipe de gestão da CONTRATANTE para reuniões operacionais de alinhamento e acompanhamento dos serviços prestados.

8.1.7.1. A equipe da CONTRATADA deverá elaborar ata de tais reuniões contendo os assuntos discutidos, compromissos assumidos, decisões tomadas etc.

8.1.8. No período de estabilização dos serviços, CONTRATADA alinhará com a CONTRATANTE os detalhes para a geração de todas as informações requeridas nos relatórios de gestão Central de Atendimento. Sempre que oportuno, a CONTRATANTE poderá alterar, rever, extinguir e/ou criar relatórios gerenciais que deverão ser apresentados pela CONTRATADA.

1. INDICADORES DAS TAREFAS DE SUPORTE DE 1ºNÍVEL

1.1 Indicador de chamadas de voz atendidas no prazo

IND01 - INDICADOR DE CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DAS CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS.	Abaixo de 95% até 85,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Indice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 85%	20% (vinte por cento) para índice de CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de ligações atendidas em até 15 segundos) / (Total de ligações) x 100	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Eventuais justificativas devem ser apresentadas sempre em relatórios que permitam avaliar o dia em faixas de horário (por exemplo: de 6 às 7h; de 7 às 8h e assim por diante). Neste relatório devem sempre ser apresentados o total de chamadas telefônicas da faixa de horário, o total de ligações atendidas no prazo, o total de ligações telefônicas atendidas fora do prazo, o total de ligações abandonadas, o total de ligações desprezadas (são as ligações onde o usuário desligou a ligação antes dos 15 segundos), a quantidade de atendentes aptos a atender

as ligações no intervalo considerado e o tempo médio de atendimento das ligações no período considerado.

OBS02: Pedidos de análise de justificativas devem ter a fundamentação do pedido, ou seja, o relato, devidamente detalhado e com apresentação de evidências (chamados de incidentes graves, queda de energia, problemas técnicos não programados etc), sobre os eventos ocorridos e seus impactos no atendimento das ligações telefônicas. Tudo que possa demonstrar os impactos no trabalho da Central de Atendimento de ocorrências que não tenham sido provocadas pela equipe da CONTRATADA.

OBS03: Tais pedidos de análise de justificativa devem ser avaliados pela equipe de Fiscalização da CONTRATANTE. Caso sejam aprovados, com autorização expressa, para os intervalos cujas justificativas sejam aceitas, no relatório correspondente os dados desses intervalos devem ser considerados como ligações atendidas no prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS04: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.2 Indicador de disponibilidade da Central Telefônica

IND02 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
99,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	Abaixo de 99% até 89,00%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (99 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%

	Abaixo de 89,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 89%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de tempo disponível) / (Total de tempo) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Eventuais justificativas devem ser apresentadas sempre em relatórios que permitam avaliar o dia em faixas de horário (por exemplo: de 6 às 7h; de 7 às 8h e assim por diante). Neste relatório devem sempre ser apresentados o total de chamadas telefônicas da faixa de horário, o total de ligações atendidas no prazo, o total de ligações telefônicas atendidas fora do prazo, o total de ligações abandonadas, o total de ligações desprezadas (são as ligações onde o usuário desligou a ligação antes dos 15 segundos), a quantidade de atendentes aptos a atender as ligações no intervalo considerado e o tempo médio de atendimento das ligações no período considerado.

OBS02: Pedidos de análise de justificativas devem ter a fundamentação do pedido, ou seja, o relato, devidamente detalhado e com apresentação de evidências (chamados de incidentes graves, queda de energia, problemas técnicos não programados etc), sobre os eventos ocorridos e seus impactos no atendimento das ligações telefônicas. Tudo que possa demonstrar os impactos no trabalho da Central de Atendimento de ocorrências que não tenham sido provocadas pela equipe da CONTRATADA.

OBS03: Tais pedidos de análise de justificativa devem ser avaliados pela equipe de Fiscalização da CONTRATANTE.

OBS04: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.3 Indicador de máximo de chamadas abandonadas

IND03 - INDICADOR DE MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
5,00% PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS	Acima de 5% até 15,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Valor do Índice alcançado no mês - 5) * 10 * 0,1	10,00%
	Acima de 15,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS acima de 15%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de chamadas telefônicas abandonadas) / (Total de chamadas recebidas) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Eventuais justificativas devem ser apresentadas sempre em relatórios que permitam avaliar o dia em faixas de horário (por exemplo: de 6 às 7h; de 7 às 8h e assim por diante). Neste relatório devem sempre ser apresentados o total de chamadas telefônicas da faixa de horário, o total de ligações atendidas no prazo, o total de ligações telefônicas atendidas fora do prazo, o total de ligações abandonadas, o total de ligações desprezadas (são as ligações onde o usuário desligou a ligação antes dos 15 segundos), a quantidade de atendentes aptos a atender as ligações no intervalo considerado e o tempo médio de atendimento das ligações no período considerado.

OBS02: Pedidos de análise de justificativas devem ter a fundamentação do pedido, ou seja, o relato, devidamente detalhado e com apresentação de evidências (chamados de incidentes graves, queda de energia, problemas técnicos não programados etc), sobre os eventos ocorridos e seus impactos no atendimento das ligações telefônicas. Tudo que possa demonstrar os impactos no trabalho da Central de Atendimento de ocorrências que não tenham sido provocadas pela equipe da CONTRATADA.

OBS03: Tais pedidos de análise de justificativa devem ser avaliados pela equipe de Fiscalização da CONTRATANTE. Caso sejam aprovados, com autorização expressa, para os intervalos cujas justificativas sejam aceitas, no relatório correspondente os dados desses intervalos devem ser

considerados com ligações atendidas no prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS04: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.4 Indicador de chamados resolvidos no prazo para chamados registrados via ligação telefônica

1.4.1 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 20 (vinte) minutos para cadastrar, resolver, e/ou fechar os chamados de sua competência que tenham sido registrados por meio de ligação telefônica.

1.4.2 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 20 (vinte) minutos para cadastrar, tratar e encaminhar chamados que tenham sido registrados por meio de ligação telefônica e que não sejam da sua competência resolver.

IND04 - INDICADOR DE CHAMADOS TRATADOS E/OU RESOLVIDOS NO PRAZO (CHAMADOS REGISTRADOS VIA LIGAÇÃO TELEFÔNICA)			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Abaixo de 95% até 85,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 85%	20% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	20%

Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentados por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.5 Indicador de chamados resolvidos no prazo para chamados registrados via e-mail

1.5.1 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 30 (trinta) minutos para resolver e/ou fechar os chamados de sua competência que tenham sido registrados por meio de e-mail.

1.5.2 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 30 (trinta) minutos para tratar chamados que tenham sido registrados por meio de e-mail.

IND05 - INDICADOR DE CHAMADOS TRATADOS E/OU RESOLVIDOS NO PRAZO (CHAMADOS REGISTRADOS VIA E-MAIL)			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa

95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Abaixo de 95% até 85,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 85%	20% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentado por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.6 Indicador de chamados resolvidos no prazo para chamados registrados via aplicativos de comunicação.

1.6.1 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 15 (quinze) minutos para resolver e/ou fechar os chamados de sua competência que tenham sido registrados por meio de aplicativos de comunicação.

1.6.2 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 15 (quinze) minutos para tratar chamados que tenham sido registrados por meio de aplicativos de comunicação.

<table>
<tr><th colspan="4">IND06 - INDICADOR DE CHAMADOS TRATADOS E/OU RESOLVIDOS NO PRAZO (CHAMADOS REGISTRADOS VIA APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO)</th></tr>
<tr><th>Indicador</th><th>Intervalo</th><th>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</th><th>Percentual Máximo de Glosa</th></tr>
<tr><td rowspan="2">95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO</td><td>Abaixo de 95% até 85,00%</td><td>0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:

Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1</td><td>10,00%</td></tr>
<tr><td>Abaixo de 85%</td><td>20% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.</td><td>20%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Forma de cálculo</td><td colspan="2">(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %</td></tr>
<tr><td colspan="2">Periodicidade</td><td colspan="2">Mensal</td></tr>
</table>

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentados por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.7 Indicador de chamados resolvidos no prazo para chamados registrados via portal da ferramenta de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE.

1.7.1 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 15 (quinze) minutos para resolver e/ou fechar os chamados de sua competência que tenham sido registrados por meio do portal da ferramenta de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE.

1.7.2 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 15 (quinze) minutos para tratar chamados que tenham sido registrados por meio do portal da ferramenta de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE.

IND07 - INDICADOR DE CHAMADOS TRATADOS E/OU RESOLVIDOS NO PRAZO (CHAMADOS REGISTRADOS VIA PORTAL DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK DA CONTRATANTE)			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Abaixo de 95% até 85,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 85%	20% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de	20%

		85%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentado por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.8 Indicador de tratamento de chamados em sala virtual.

1.8.1 A CONTRATADA deverá fornecer atendimento aos usuários por meio de sala virtual.

1.8.2 A equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível terá até 20 (vinte) minutos para iniciar os atendimentos em sala virtual.

IND08 - INDICADOR TRATAMENTO DE CHAMADOS EM SALA VIRTUAL			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS COM ATENDIMENTO INICIADO NO PRAZO	Abaixo de 95% até 85,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do	10,00%

		Índice alcançado no mês) *10* 0,1	
	Abaixo de 85%	20% (vinte por cento) para índice de chamados com atendimento iniciado no prazo, abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de chamados com atendimento em sala virtual iniciado no prazo estabelecido / (Total de chamados atendidos em sala virtual) x 100 %	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentados por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.9 Indicador de qualidade do atendimento

IND09 - INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS ATENDIDOS	Abaixo de 98% até 88,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:	10,00%

DENTRO DOS PADRÕES DE QUALIDADE ESTIPULADOS PELA CONTRATANTE		Valor da Glosa(%) = (98 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	
	Abaixo de 88,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 88%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de resolvidos dentro dos critérios estabelecidos para a qualidade do atendimento) / (Total de chamados registrados) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

1.9.1 Considera-se chamado atendido dentro dos critérios de qualidade aceitáveis para a CONTRATANTE:

1.9.1.1 Chamados classificados com o item correto;

1.9.1.2 Chamados classificados com a categoria correta;

1.9.1.3 Chamados classificados com o usuário afetado correto;

1.9.1.4 Para usuários internos do Poder Judiciário do Estado do Ceará, chamados com as informações de identificação e lotação devidamente conferidas com as informações do Sistema de Gerenciamento de GRH. Neste caso, devem ser acrescentadas ao chamado as seguintes informações oriundas do referido sistema: Número de Identificação (Matrícula ou Sequencial), Nome Completo, Cargo Efetivo ou Função, Cargo Comissionado, Unidade de Lotação, Situação Funcional;

1.9.1.5 Para usuários externos do Poder Judiciário do Estado do Ceará, chamados com as seguintes informações de identificação e contato devidamente preenchidas e confirmadas: Nome Completo, número da OAB (para o caso de advogados), telefone para contato, e-mail, também deve ser identificado o órgão/organização/instituição do solicitante quando for possível (OAB, Cartório, Órgão Público, cidadão comum etc);

1.9.1.6 Chamados com as informações de e-mail e contatos telefônicos devidamente preenchidas e confirmadas;

1.9.1.7 Chamados escalonados de forma adequada, conforme estabelecido pelos procedimentos da Base de Conhecimento;

1.9.1.8 Chamados que tenham o correto documento da Base de Conhecimento devidamente associado;

1.9.1.9 Chamados que tenham atendido aos requisitos e procedimentos (printscreen, logs, outras evidências) estabelecidos na Base de Conhecimento para tratar a situação;

1.9.1.10 Chamados que tenham o correto item de configuração devidamente informado no chamado;

1.9.1.11 Chamados onde as ações da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE foram usadas da forma correta no atendimento ao chamado;

1.9.1.12 Chamados onde o uso da língua portuguesa (grafia, concordância, pontuação, plural etc) seja feito de uma forma minimamente adequada por parte dos atendentes;

1.9.1.13 Chamados onde os atendentes informem de forma explicada, clara e adequada as diversas ações implementadas no atendimento ao chamado.

1.9.2 Chamados que violarem algumas das determinações estabelecidas no item 1.9.1 e seus subitens serão contabilizados de forma negativa para fins de apuração do indicador.

1.9.2.1 Outras situações onde ficar claro a falha no atendimento também estarão sujeitas a serem contabilizadas de forma negativa para fins de apuração do indicador.

1.9.3 No painel de relatórios, o relatório do indicador de qualidade do atendimento já deverá tratar os critérios objetivos, tais como: item, categoria, usuário afetado, associação de conhecimento, confirmação de e-mail e telefone, escalonamento indevido, de modo que já sejam evidenciados os casos onde ouve violação do critério.

1.9.3.1 Por exemplo, se um chamado teve alteração em seu item, categoria e ou usuário afetado, pode ser um indicativo de falha na classificação e o chamado deve ser listado no relatório para fins de análise e apuração do indicador;

1.9.3.2 Por exemplo, se um chamado está sem documento da base de conhecimento associado ou se teve alteração nos documentos associados, pode ser um indicativo de falha na associação do conhecimento e o chamado deve ser listado no relatório para fins de análise e apuração do indicador;

1.9.3.3 Por exemplo, se o chamado não teve a evidência da confirmação do telefone e e-mail do usuário, pode ser um indicativo de falha na classificação

e o chamado deve ser listado no relatório para fins de análise e apuração do indicador;

1.9.3.4 Por exemplo, se o chamado recebeu a ação de escalonamento indevido, pode ser um indicativo de falha no escalonamento e o chamado deve ser listado no relatório para fins de análise e apuração do indicador.

1.9.4 Os casos onde a análise for de caráter mais subjetivo, fica a critério da equipe de fiscalização da CONTRATANTE identificar os chamados que violaram algum critério de qualidade.

1.9.5 Estará garantido à CONTRATADA a possibilidade de tentar justificar a falha no atendimento, ficando a cargo da CONTRATANTE a avaliação da justificativa apresentada e a decisão de acatar ou não.

1.10 Indicador de satisfação dos usuários

IND10 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
80,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS.	Abaixo de 80,00% até 70%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%)= (80- Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 70,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 70%, não	20%

		acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: Conforme o Anexo 02 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N, em seu item 1.1.21, temos que "A CONTRATADA deverá garantir resposta da pesquisa de satisfação de pelo menos, 3% dos chamados resolvidos pela equipe de 1N."

1.11 Indicador de execução adequada dos procedimentos de encerramento dos chamados

1.11.1 Este indicador visa garantir que todos os procedimentos referentes ao item 5.13. – Encerramento de Chamados, do Anexo 02 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N sejam executados.

IND11 - INDICADOR DE EXECUÇÃO ADEQUADA DOS PROCEDIMENTOS DE ENCERRAMENTO DOS CHAMADOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
100,00% PERCENTUAL CHAMADOS ENCERRADOS CORRETAMENTE.	Abaixo de 100,00% até 90%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%)= (80- Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 90,00%	20% (vinte por cento) para	20%

		PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS ENCERRADOS CORRETAMENTE abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de chamados encerrados corretamente / (Total de chamados encerrados) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

1.12 Indicador de atualização dos dados cadastrais dos usuários na ferramenta de service desk.

IND12 - INDICADOR DE ATUALIZAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS DOS USUÁRIOS NA FERRAMENTA DE SERVICE DESK			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% PERCENTUAL DOS DADOS CADASTRAIS DOS USUÁRIOS NA FERRAMENTA DE SERVICE DESK ATUALIZADOS	Abaixo de 95,00% até 85%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%)= (95- Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 85,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL DOS DADOS CADASTRAIS DOS USUÁRIOS NA FERRAMENTA DE SERVICE DESK ATUALIZADOS	20%

		abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de chamados com o usuário identificado) / (Total de chamados registrados) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: O objetivo deste indicador e garantir que os chamados tenham seus usuários devidamente identificados com dados atualizados.

OBS02: Para o caso dos usuários internos, a CONTRATADA deverá atuar para garantir o correto funcionamento das possíveis integrações com os sistemas da CONTRATANTE, de modo que o cadastro da Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE reflita os dados fidedignos dos usuários (nome, matrícula, lotação, cargo, se está ativo, aposentado). Atentar para os casos onde o usuário deve ser desligado como usuário interno (falecimento, exoneração etc).

OBS03: Para cada chamado atendido deve ser sempre confirmado o telefone de contato e, quando for o caso, a atualização do cadastro do usuário. Com isso, busca-se evitar casos onde o número esteja desatualizado.

OBS04: Para o caso dos usuários externos a Central de Atendimento deve sempre confirmar as informações de contato e fazer as eventuais e necessárias atualizações.

OBS05: No painel de relatórios, o relatório correspondente deve permitir analisar, para além do resultado do indicador, a lista dos chamados.

OBS06: A equipe da CONTRATADA deve apresentar relatório com análise dos fatos relevantes, sugestões de melhoria, dificuldades na implementação, dentre outras informações que se mostrarem úteis, bem como com a lista das alterações realizadas.

OBS07: Chamados registrados automaticamente por meio de ferramentas (monitoramento, por exemplo) não serão considerados dentro do usuário de apuração deste indicador.

1.13 Indicador de experiência do usuário.

IND13 - INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO		
Indicador	Resultado pretendido	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador
INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO COM O RESULTADO DAS	1% (um por cento) sobre a base de cálculo estabelecida.

	PESQUISAS E DEMAIS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS	
Periodicidade		Semestral
Base de Cálculo		O percentual a ser aplicado será sobre o valor correspondente ao pagamento do mês de apuração

OBS01: A CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, 200 (duzentos) entrevistas com usuários da Central de Atendimento, dentre os quais, necessariamente, devem ser, pelo menos 05 (cinco) magistrados e 20 (vinte) usuários externos. As questões que comporão a pesquisa devem ser estabelecidas de comum acordo entre as equipes da CONTRATADA e da CONTRATANTE.

OBS02: Um dos objetivos deste relatório é captar a avaliação que os usuários fazem quanto à experiência de utilização da Central de Atendimento, identificando itens de valor, sentimentos percebidos na utilização dos serviços, insatisfações com os meios de acesso à Central de Atendimento, sugestões de melhoria da perspectiva dos usuários, falhas no atendimento, qualidade das interações com os técnicos e atendentes, dentre outros.

OBS03: O relatório também deve apresentar a análise do resultado das pesquisas, bem como a apresentação de plano de ação com cronograma e descrição detalhada de ações a serem tomadas para a melhoria dos serviços, bem como de seus respectivos responsáveis.

OBS04: Deve ser feita apresentação do resultado do relatório por meio de reunião a ser agendada pela equipe da CONTRATADA, que também será responsável por elaborar a ata da reunião ou equivalente.

OBS05: O indicador só será considerado atendido com a entrega do relatório, onde deverá constar também a tabulação das respostas das pesquisas, com a realização da reunião e entrega da respectiva ata e com o atendimento ao disposto em todas as observações acima.

1.14 Indicador de rotatividade da equipe.

IND14 - INDICADOR DE ROTATIVIDADE DA EQUIPE			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
5,00% PERCENTUAL MÁXIMO DE	Acima de 5 até 15,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo	10,00%

ROTATIVIDADE DA EQUIPE		percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Valor do Índice alcançado no mês - 5) * 10 * 0,1	
	Acima de 15,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO DE ROTATIVIDADE DA EQUIPE acima de 15%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de atendentes de 1º Nível que deixaram a Central de Atendimento no último mês) / (Total de atendentes 1º Nível do último mês) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: No painel de relatórios deve constar relatório específico para acompanhamento deste indicador onde, configurando-se o período, retorne o resultado com todas as movimentações de pessoal da equipe.

1.15 Indicador de atualização dos procedimentos da Base de Conhecimento da Central de Atendimento.

IND15 - INDICADOR DE ATUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
20,00%	Abaixo de 20% até 10,00%	0,1% (zero virgula um por cento) para	10,00%

PERCENTUAL MÍNIMO DE ATUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO		cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (20 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	
	Abaixo de 10,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE ATUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 10%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de procedimentos da base de conhecimento revisados no mês) / (Total de procedimentos da base de conhecimento) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: O objetivo deste indicador é garantir a contínua atualização da base de conhecimento. Em complemento, para cada período de 12 (doze) meses, todos os conhecimentos da base de conhecimento devem ser revisados.

OBS02: No painel de relatórios deverá conter relatório específico para acompanhamento deste indicador onde deverá constar a descrição dos conhecimentos revisados, bem como a alteração feita, o responsável pela alteração e a origem da informação que gerou a alteração. Deve-se também serem identificados os casos onde o conhecimento foi tornado obsoleto, que também será computado como conhecimento revisado.

OBS03: O relatório deve apresentar também o cálculo do indicador para os períodos configurados, bem como o acompanhamento da atualização do total de conhecimento ao longo

de cada período de 12 (doze) meses. Desta forma, apura-se o valor do indicador mensal e se faz o acompanhamento do percentual de atualização geral da base de conhecimento.

OBS04: A equipe da CONTRATADA é responsável por identificar as falhas e tomar todas as medidas necessárias para a devida correção do conteúdo da base de conhecimento.

1.16 Indicador de processos e fluxos de atendimento.

IND16 - INDICADOR DE PROCESSOS E FLUXOS DE ATENDIMENTO		
Indicador	Resultado pretendido	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador
INDICADOR DE PROCESSOS E FLUXOS DE ATENDIMENTO	APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO DENTRO DOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS	1% (um por cento) sobre a base de cálculo estabelecida.
Periodicidade		Semestral
Base de Cálculo		O percentual a ser aplicado será sobre o valor correspondente ao pagamento do mês de apuração

OBS01: O objetivo deste relatório é que a equipe da CONTRATADA, a cada período de 06 (seis) meses, apresente relatório com os desenhos, detalhamento e demais informações necessárias de todos os processos e fluxos de atendimento utilizados pela Central de Atendimento, incluindo-se também os referentes à telefonia, configuração de URA etc.

OBS02: A equipe da CONTRATADA deverá realizar reuniões e buscar as validações de todos os atores envolvidos nos processos e fluxos de atendimento, sempre documentando as decisões tomadas através de atas de reunião, e-mails, relatórios dentre outros.

OBS03: O relatório também deve apresentar análise dos trabalhos realizados, apontando falhas detectadas, sugestões de melhoria e oportunidades de novas implementações, sempre buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados.

OBS04: Deve ser feita apresentação do resultado do relatório por meio de reunião a ser agendada pela equipe da CONTRATADA, que também será responsável por elaborar a ata da reunião.

OBS05: O indicador só será considerado atendido com a entrega do relatório, com a realização da reunião e entrega da respectiva ata e com o atendimento ao disposto em todas as observações acima.

1.17 Indicador de configuração da Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

IND17 - INDICADOR de CONFIGURAÇÃO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK DA CONTRANTE		
Indicador	Resultado pretendido	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador
INDICADOR DE ATUALIZAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK DA CONTRANTE	APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO DENTRO DOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS	1% (um por cento) sobre a base de cálculo estabelecida.
Periodicidade		Semestral
Base de Cálculo		O percentual a ser aplicado será sobre o valor correspondente ao pagamento do mês de apuração

OBS01: O objetivo deste relatório é que a equipe da CONTRATADA, a cada período de 06 (seis) meses, apresente relatório com revisão de todos os grupos de atendimento e seus respectivos usuários, das ações utilizadas no tratamento dos chamados, dos itens do catálogo de serviços, dos perfis de atendimento estabelecidos.

OBS02: No relatório deve constar: os grupos de atendimento e seus respectivos usuários; a lista das ações e grupos de ações, neste caso com a validação por parte da equipe da CONTRATANTE; a lista dos usuários com os respectivos perfis aos quais estão associados; a descrição das funcionalidades associadas a cada perfil; os itens do catálogo de serviços. Para além disso, devem ser apresentadas as ações que foram tomadas nas manutenções de cada um desses itens, detalhando quem solicitou, chamado através do qual foi atendido, quem executou, bem como a motivação da manutenção realizada.

OBS03: O relatório também deve apresentar análise dos trabalhos realizados, apontando falhas detectadas, sugestões de melhoria e oportunidades de novas implementações, sempre buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados.

OBS04: Deve ser feita apresentação do resultado do relatório por meio de reunião a ser agendada pela equipe da CONTRATADA, que também será responsável por elaborar a ata da reunião.

OBS05: O indicador só será considerado atendido com a entrega do relatório, com a realização da reunião de apresentação do relatório e entrega da respectiva ata e com o atendimento ao disposto em todas as observações acima.

1.18 Indicador de apresentação semestral do relatório de auditoria.

IND18 - INDICADOR DE APRESENTAÇÃO SEMESTRAL DO RELATÓRIO DE AUDITORIA		
Indicador	Resultado pretendido	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador
INDICADOR DE APRESENTAÇÃO SEMESTRAL DO RELATÓRIO DE AUDITORIA	APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO DENTRO DOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS	1% (um por cento) sobre a base de cálculo estabelecida.
Periodicidade		Semestral
Base de Cálculo		O percentual a ser aplicado será sobre o valor correspondente ao pagamento do mês de apuração

OBS01: O objetivo deste relatório é que a equipe da CONTRATADA, a cada período de 06 (seis) meses, apresente relatório de auditoria com a revalidação de todos os itens dos anexos referentes às Tarefas de Suporte de 1º Nível. Desta forma, garante-se a manutenção da conformidade e do atendimento aos itens contratuais estabelecidos.

OBS02: No relatório deve constar cada item, a respectiva evidência do atendimento ao mesmo e a anuência da equipe da CONTRANTE.

OBS03: O relatório também deve apresentar análise dos trabalhos realizados, apontando falhas detectadas, sugestões de melhoria e oportunidades de novas implementações, sempre buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados.

OBS04: Deve ser feita apresentação do resultado do relatório por meio de reunião a ser agendada pela equipe da CONTRATADA, que também será responsável por elaborar a ata da reunião.

OBS05: O indicador só será considerado atendido com a entrega do relatório, com a realização da reunião de apresentação do relatório e entrega da respectiva ata e com o atendimento ao disposto em todas as observações acima.

1.19 IND19 – Indicador Central de Atendimento com certificação HDI (Operação TJCE)

1.19.1 Central de Atendimento com certificação HDI em até seis meses a partir da assinatura do contrato.

IND19 - INDICADOR DE CERTIFICAÇÃO HDI PARA CENTRAL DE ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual máximo de glosa
CENTRAL DE ATENDIMENTO COM CERTIFICAÇÃO HDI	100%	Sem fator de redução (Central de Atendimento certificada)	0,00%
	0,00%	Central de Atendimento sem certificação	20,00%
Forma de cálculo		Central de Atendimento com certificação HDI OBS: A glosa será aplicada sobre o valor mensal total faturado de todos os níveis e serviços.	
Periodicidade		Mensal	

2. Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores acima, serão consideradas, no valor do índice, apenas duas casas decimais após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.

3. Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Suporte de 1º Nível

3.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço.

1. DEFINIÇÕES

1.1 O Serviço de Atendimento de 2° Nível

1.1.1 O Serviço de Atendimento de 2° Nível deverá atender aos prazos previstos nos horários estipulados nas unidades da tabela abaixo item 1.1.5 e demais anexos do Serviço de Atendimento de 2º Nível, a quantidade necessária de profissionais para a prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA.

1.1.2 A prestação de serviços objeto desta contratação está em consonância a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**. Portanto, é importante que as licitantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados.

1.1.3 A CONTRATADA deverá dimensionar adequadamente sua capacidade de atendimento para as possíveis variações de volumetria, eventuais mudanças no ambiente computacional, que deverão ser tratadas de acordo com os requisitos de metodologia de trabalho definidos no TERMO DE REFERÊNCIA e seus Anexos.

1.1.4 É responsabilidade da CONTRATADA, alocar profissionais suficientes para dar o devido cumprimento ao NMS – Níveis Mínimos de Serviço, sob pena de sofrer à máxima extensão, as sanções declaradas no Termo de Referência.

1.1.5 Tabela com as localidades, tempo atendimento, horários e serviços de supervisão da prestação dos Serviços de Atendimento de 2º Nível.

Localidade	Tempo de Solução	Horário da Prestação dos Serviços
Comarcas Finais do Interior – Comarca Final de Juazeiro do Norte; Comarca Final de Crato; Comarca Final de Sobral; Comarca Final de Caucaia; Comarca Final de Iguatu; Comarca Final de Tauá; Comarca Final de Maracanaú; Comarca Final de Quixadá.	3 h	07h 30min às 17h 30min (dias úteis)
Juizados da Mulher – Juizado da Mulher da Comarca de Juazeiro do Norte; Juizado da Mulher da Comarca de Quixadá; Juizado da Mulher da Comarca de Sobral; 1º e 2º Juizado da Comarca de Fortaleza;	3 h	07h 30min às 17h 30min (dias úteis)
Núcleos de Custódias –	2 h	07h 30min às 17h 30min (dias úteis)

Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Juazeiro do Norte; Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Iguatu; Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Quixadá; Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Sobral; Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Caucaia; Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Crateús; Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Maracanaú; Vara de Custódia da Comarca de Fortaleza		07h 30min às 14 horas (demais dias (sábados, domingos e feriados))
Capital – **-** Sede Judiciária/Administrativa/Corregedoria e Anexos (complexo do Cambeba); - Fórum Clóvis Beviláqua; - Prédio das Turmas Recursais; - ESMEC.	3 h 1h para os Plantões.	Para o Fórum Clóvis Beviláqua, Sede Judiciária e Turmas Recursais: 08 horas às 18 horas (dias úteis) Plantões (Fórum Clóvis Bevilaqua e Sede Judiciária): 18 horas às 21 horas (dias úteis) 08 horas às 18 horas (demais dias (sábados, domingos e feriados)) Para ESMEC: 08 horas às 18 horas (segunda a quarta); 08 horas às 19 horas (quinta e sexta);
Demais Unidades da Capital - -Juizados Especiais, Depósito Público, Creche, 5ª Vara da infância e Juventude, Juizados do Torcedor.	6h	08 horas às 18 horas (dias úteis)
Remoto	1 h	Entre 08:00hs e 18:00hs, dias úteis – deve-se ter a possibilidade de no mínimo 20 técnicos atuando nas dependências da Contratada. Após esse horário e/ou dias não úteis, o dimensionamento da quantidade de profissionais fica sob responsabilidade da Contratada, respeitando os níveis de serviços contratados.

		Disponibilidade: 24 horas em todos os dias
Salas de Imagens em Fortaleza: Galpão da BR; Fórum Clóvis Beviláqua.	8 h	08 horas às 20 horas (dias úteis)
Unidades Interior por pólo NAC's, exceto Comarcas Finais: - Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Juazeiro do Norte; - Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Iguatu; - Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Quixadá; - Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Sobral; - Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Caucaia; - Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Crateús; - Núcleo de Audiência de Custódia (NAC) Maracanaú;	12 h	07h 30min às 17h 30min (dias úteis)
Serviço de Supervisão	Não aplicável	07h 30min às 18h 00min (dias úteis); Em dias não úteis, deverá ter um Serviço de Supervisão **(de sobreaviso)**, nos horários das 08h às 18h, prestando suporte a todos os grupos de 1N e 2N.
Serviço de Coordenação	Não aplicável	08h às 18h (dias úteis);

1.1.6 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para iniciar a prestação dos serviços à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência (assinado digitalmente) atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

1.1.7 A CONTRATANTE deverá disponibilizar licenças de software da Solução de Gerenciamento Service Desk para permitir aos profissionais eventualmente alocados na prestação dos serviços o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados a eles destinados. Além

disso, deverá ser possível a essa equipe, através desse software, contribuir para o banco de dados de erros conhecidos (Base de Conhecimento);

1.2 Serviço de Atendimento de 2° Nível

1.2.1 Prestação de serviços de suporte técnico por meio de atendimento remoto aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos do Poder Judiciário do Estado do Ceará. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

1.2.1.1 Executar intervenção remota nas estações de trabalho (equipamentos corporativos/particulares) dos usuários, mediante autorização dele, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistemas operacionais, além de atualização de software, componentes, equipamentos de TI e serviços.

1.2.2 Caso o atendimento envolva software (lista de softwares homologados, publicado na base de conhecimento), será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno (deverá estar associado a um incidente grave ou problema ou atender um fluxo pré-estabelecido), que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

1.2.3 Fornecer suporte remoto (através de ferramenta/software homologado pelo setor de Segurança de TI do TJCE), mediante autorização do usuário, e esclarecimento de dúvidas sobre softwares/aplicativos/sistemas operacionais (lista de softwares homologados, publicado na base de conhecimento) a todos os recursos tecnológicos em uso pelo Poder Judiciário.

1.2.4 Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma.

1.2.5 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TJCE e seu uso.

1.2.6 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

1.2.7 Contatar as equipes internas da área de TI do TJCE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

1.2.8 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TJCE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

1.2.9 Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TJCE.

1.2.10 Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.

1.2.11 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalonando relacionando a um problema.

1.2.12 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para a equipe prevista nos fluxos de

atendimento estabelecidos pela CONTRATANTE ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TJCE, registrando e abrindo os respectivos chamados quando for o caso.

1.2.13 Instalação dos respectivos softwares e/ou configuração de smartphones institucionais, leitores Smartcard, tokens, webcams, leitores de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados (equipamentos corporativos e/ou pessoais) nas atividades do Poder Judiciário.

1.2.14 Configurar, nos casos em que for possível ser feito de forma remota, estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração e segurança da informação, homologados pelo TJCE.

1.2.15 Fornecer suporte a softwares básicos, antivírus, dentre outros que venham a ser homologados pelo TJCE.

1.2.16 Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos computadores (desktop's/notebook's/tablet's) dos servidores do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

1.2.17 Realizar atendimentos de chamados relativos aos sistemas operacionais utilizados nas estações de trabalho Poder Judiciário do Estado do Ceará, atualmente sistemas Windows e Linux.

1.2.18 Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk, inclusive para prestar atendimento remoto ou ferramenta homologada pelo Serviço de Segurança da Contratante;

1.2.19 Outras ferramentas para acesso remoto poderão ser utilizadas desde que expressamente autorizadas pela CONTRATANTE.

1.2.20 Prestação de serviços de suporte técnico por meio de atendimento aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos e externos ao Poder Judiciário do Estado do Ceará. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

1.2.21 Realizar visitas técnicas, de forma programada, nas unidades judiciárias situadas na capital e comarcas finais do interior, com o objetivo de identificar, registrar e solucionar preventivamente ou corretivamente incidentes e demandas relacionadas à infraestrutura de tecnologia da informação, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

1.2.22 Executar avaliação técnica nas estações de trabalho (equipamentos corporativos e/ou pessoais) dos usuários, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de softwares/firmware, componentes, equipamentos e serviços.

1.2.23 Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno (deverá estar associado a um incidente grave ou problema ou atender um fluxo pré-estabelecido), que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

1.2.24 Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a

CONTRATADA deverá registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição (exceto bateria para placa-mãe). Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento. O lapso temporal correspondente à disponibilização do equipamento/componente não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução.

1.2.25 Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da reposição das peças defeituosas.

1.2.26 Prover esclarecimento de dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, Antivírus e aparelhos de TI em geral, suporte a videoconferências, suporte a VOIP, suporte ao uso de conexão via VPN, dentre outros.

1.2.27 Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização.

1.2.28 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TJCE e seu uso.

1.2.29 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

1.2.30 Contatar as equipes internas da área de TI do TJCE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

1.2.31 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TJCE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

1.2.32 Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TJCE.

1.2.33 Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.

1.2.34 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalonando relacionando a um problema/incidente grave.

1.2.35 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para a equipe prevista nos fluxos de atendimento estabelecidos pela CONTRATANTE ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TJCE, registrando e abrindo os respectivos chamados quando for o caso.

1.2.36 Fornecer suporte as estações de trabalho (microcomputadores, notebooks, tablet’s, impressoras, scanners), aparelhos de VOIP, Acess Point (AP), switches, firewall’s.

1.2.37 Efetuar a substituição de peças de equipamentos de informática fora de garantia, sempre que a CONTRATANTE disponibilizar a referida peça. Exceto bateria de 3V para placas-mãe, que devem ser fornecidas pela CONTRATADA (limitado ao fornecimento de 350 unidades/ano).

1.2.38 Instalação e configuração de impressoras, escâneres (2D ou 3D), projetores de multimídia, leitor smartcard, tokens, webcams, leitor de código de barras, certificados digitais, mouses,

teclados, monitores, microfones, caixas de som, tablet's, switches, acess point (AP) entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do Poder Judiciário.

1.2.39 Configurar, instalar e desinstalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração e segurança da informação homologados pelo TJCE.

1.2.40 Fornecer suporte a softwares básicos, antivírus, dentre outros que venham a ser homologados pelo TJCE.

1.2.41 Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TJCE, bem como atualizar o repositório de software.

1.2.42 A instalação/baixa de imagem (desktops e notebooks) poderá ocorrer em qualquer localidade do Estado do Ceará;

1.2.43 A Contratada deve prover os meios (ferramentas, treinamento/capacitação) para o técnico realize a atividade com eficiência e respeitando as normas de segurança vigentes da Contratante;

1.2.44 Proceder com a revisão periódica das imagens, no mínimo semestralmente, ou quando solicitado pela Contratante ou quando de atualização do Sistema Operacional. Este item deve ser apresentado o planejamento e validado pela Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI. Respeitando as normas de segurança vigentes.

1.2.45 Prestar suporte a equipamentos de rede Wi-Fi.

1.2.46 Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

1.2.47 Realizar a montagem/desmontagem/implantação/melhoria/revisão/organização dos racks de equipamentos do Poder Judiciário do Estado do Ceará, um máximo de 96 (noventa e seis) por ano, conforme cronograma proposto ao CONTRATANTE.

1.2.48 A cada 02 anos devem ser revisadas, bem como sua documentação, relacionamentos no CMDB e/ou na Gestão de Ativos de TI. A Contratada deve apresentar, após 03 meses do início do Contrato um cronograma de verificação/organização dos RACKs.

1.2.49 A organização dos Racks deve ocorrer fora do horário de expediente forense (08 as 18h – dias úteis), excepcionalmente poderá ocorrer em horário comercial (expediente forense) quando solicitado pela Contratante.

1.2.50 Para tal atividade sugere-se a alocação de no mínimo 02 profissionais (técnicos de 2N ou 3N Conectividade) para execução da atividade. Cada organização tem uma duração média de 05 horas.

1.2.51 Realizar atendimentos de chamados relativos aos sistemas operacionais utilizados nas estações de trabalho Poder Judiciário do Estado do Ceará, atualmente sistemas Windows e Linux.

1.2.52 Acompanhar as Sessões do Pleno e das Câmaras Reunidas do TJCE (não compartilhando técnico durante sessões simultâneas, exceto quando as Salas foram vizinhas e não impactar na prestação dos serviços), com o objetivo de prestar suporte técnico aos Desembargadores, Assessores, Juízes Auxiliares, servidores e quaisquer outras autoridades presentes, no uso dos

equipamentos de microinformática institucionais e dos programas e aplicativos utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.

1.2.53 A prestação do serviço deverá ocorrer durante a realização da sessão, ficando disponível para realizar os atendimentos que porventura ocorrerem ao longo dela.

1.2.54 O serviço deverá ser prestado de forma ininterrupta durante as sessões/audiências/eventos. Salvo quando liberado pelo solicitante da prestação do serviço.

1.2.55 Estima-se que este tipo de atendimento (sessões, eventos, audiências) pode ocorrer por 120 (cento e vinte) oportunidades por mês com uma duração média de 06 (seis) horas. Sendo todos eventos/solicitações na cidade de Fortaleza.

1.2.56 Prestar suporte técnico a equipamentos institucionais da CONTRATANTE fora das dependências das Unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará, desde que expressamente autorizado pela CONTRATANTE.

1.2.57 Estima-se que este tipo de atendimento pode ocorrer por, no máximo, 05 (cinco) oportunidades por mês, com duração média de 4 horas.

1.2.58 Preparar ambiente para realização de videoconferências (montagem e configuração dos equipamentos, teste de funcionamento dos equipamentos e do serviço de videoconferência, prestação de orientações aos usuários sobre a utilização dos equipamentos e softwares para a realização da videoconferência quando necessário).

1.2.59 Prestar serviço técnico de videoconferências nas Câmaras do TJCE, no Pleno e em casos que envolvam os Tribunais Superiores.

1.2.60 Caso necessário deslocamentos, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, das equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível para as diversas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará correrão às expensas da CONTRATADA. Todas as despesas referentes a deslocamentos, pernoite ou quaisquer outras diretas ou indiretas deverão estar inclusas nos valores propostos.

1.2.61 A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará.

2. DA LOCALIZAÇÃO E DO REGIME DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

2.1 Serviço de Atendimento de 2° Nível

2.1.1 Caso o serviço seja executado de forma remota, a equipe estará localizada nas dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do país.

2.1.2 O regime de prestação do serviço executado de forma remota será diário, de domingo a sábado, 24 horas por dia.

2.1.3 Quando não for possível executar o serviço de forma remota, este deverá ser executado nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará conforme definido abaixo:

2.1.3.1 Sede do TJCE – nos prédios da Sede Judiciária/Administrativa e Anexos.

2.1.3.2 Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza.

2.1.3.3 Fórum Turmas Recursais.
2.1.3.4 Prédio dos Juizados da Mulher da Capital.
2.1.3.5 Prédio dos Juizados da Mulher do Interior (exceto quando este localiza-se dentro do prédio do Fórum da Comarca Final).
2.1.3.6 ESMEC.
2.1.3.7 Vara de Custódia/NAC da Capital.
2.1.3.8 Prédio dos Fóruns das Comarcas Finais do Interior (Juazeiro do Norte, Caucaia, Iguatu, Quixadá, Sobral, Maracanaú, Crato, Tauá);
2.1.3.9 Prédio dos NAC nas Comarcas do Interior (exceto que ficam dentro dos Fóruns da Comarcas Finais), atualmente Juazeiro do Norte e Crateús.
2.1.3.10 Salas de Imagens na Capital, atualmente FCB e Galpão da BR (08h às 20h, segunda a sexta).
2.1.3.11 Juizados do Torcedores (PV e Castelão) e Eventos Externos, de acordo com calendários de jogos e eventos do TJCE.
2.1.3.12 E demais unidades informadas.
2.2 Os equipamentos (incluindo notebooks) recursos e instrumentos de trabalho deverão ser providos pela CONTRATADA e deverão ser devidamente certificados pelos respectivos órgãos reguladores. Todos estes recursos devem ser adequados e nas dimensões necessárias a atender aos diversos tipos de solicitações de atendimento ao 2º Nível.
2.3 Todos os equipamentos, recursos e instrumentos de trabalho necessários para os atendimentos prestados por técnicos serão providos pela CONTRATADA, sendo um kit por técnico.
2.3.1 Abaixo segue lista de equipamentos (kit) de trabalho que deverão ser providos pela CONTRATADA em quantidade por técnico (não podendo ser compartilhado) para a prestação dos serviços de Atendimento de 2° Nível, exceto atendimento remoto:
2.3.1.1 01 Notebook, sendo um para cada técnico (configuração no mínimo processador core I5 (ou AMD similar), 08gb de memória RAM, SSD 256 gb, com placas de rede e sem fio);
2.3.1.2 01 Multímetros digitais, com aferição em dia.
2.3.1.3 01 HD's/SSD externos USB (no mínimo 1tb).
2.3.1.4 01 pendriver, de no mínimo 126GB;
2.3.1.5 01 kit de Chaves Torque.
2.3.1.6 01 kit de Chaves de fenda para equipamentos de TI.
2.3.1.7 01 Alicate de crimpagem.
2.3.1.8 01 Alicate de corte.
2.3.1.9 01 Alicate de bico.
2.3.1.10 01 kit Chaves Philips.
2.3.1.11 01 Aspirador e sugador para limpeza de estações de trabalho, notebooks, servidores, switches, firewall, impressoras, scanners, rack, dentre outros equipamentos de TI (01 para cada Sala de Imagem, totalizando 02).
2.3.1.12 Equipamentos identificadores de cabos de rede que utilizem injeção de sinal.
2.3.1.13 Equipamentos de identificação de cabos (ring).
2.3.1.14 Etiquetadoras e rotuladoras (com os devidos suprimentos).
2.3.1.15 Materiais necessários para a organização de, no máximo, 96 (noventa e seis) racks por ano: abraçadeiras, velcros, anilhas, 60 réguas elétrica para RACK's, 400 porcas gaiola (com parafusos), 30 pares de orelhas para switches existentes no parque (e parafusos), 30 organizadores de cabos para racks (material metálico, cor preto fosco), 05 bandejas deslizantes e 05 bandejas fixas. Etiquetadora (citado no item anterior) para identificar portas dos patch panels e espelho de tomadas (estação de

trabalho) durante a organização do RACK/identificação do cabeamento;

3. Do regime de prestação dos serviços

3.1 Regime Normal de Operação para atendimentos em unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará localizadas na Capital: de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.

3.2 Regime Normal de Operação para atendimentos em unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará localizadas no Interior: de segunda a sexta-feira, das 07h30min às 17h30min.

3.3 Regime de Operação **(plantão capital)** para Sábados, Domingos e Feriados para atendimentos em unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará das 08h00min às 18h00min.

3.4 Regime de Operação (plantão interior NAC) para Sábados, Domingos e Feriados para atendimentos em unidades dos Núcleos de Audiências de Custódia (NAC) do Poder Judiciário do Estado do Ceará será 07h30min às 14h00min.

3.5 Regime de Operação (plantão capital dias úteis), prédios do Fórum Clóvis Beviláqua e Sede Judiciária de 18h00min às 21h00min(de segunda a sexta) e dias não úteis/finais de semana de 08h00min às 18h00min.

3.6 Entende-se por plantão o atendimento prestado na localidade, não caracterizando um sobreaviso. Em casos excepcionais, quando solicitado pela Contratante poderá ser de forma remota.

4. LOCAIS ONDE O ATENDIMENTO DEVERÁ OCORRER DIRETAMENTE NO LOCAL

4.1 Considerando a natureza dos atendimentos, o grau de criticidade envolvido, a necessidade de ambientes controlados e seguros, bem como a agilidade na resposta aos chamados registrados, os atendimentos nas unidades descritas abaixo deverão ser realizados diretamente no local, exceto quando houver solicitação expressa para que sejam conduzidos de forma remota:

4.1.1 Presidência.

4.1.2 Vice-Presidência.

4.1.3 Gabinete do Corregedor.

4.1.4 Gabinetes de Desembargadores.

4.1.5 Distribuição do TJCE.

4.1.6 Salas de Sessões do TJCE.

4.1.7 Salões do Pleno/Órgão Especial do TJCE.

4.1.8 Salões do Júri do Fórum Clóvis Beviláqua.

4.1.9 Salas de audiências do Fórum Clóvis Beviláqua.

4.1.10 Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua.

4.2 Para os demais chamados, o atendimento remoto será adotado como padrão inicial. A atuação no local será realizada sempre que necessário, mediante solicitação do usuário ou em situações que envolvam restrições específicas, respeitando os critérios de confidencialidade e os normativos de segurança da informação.

5. USUÁRIOS COM REGIME DE ATENDIMENTO DIFERENCIADO

5.1 Devido às características particulares do Poder Judiciário do Estado do Ceará e à consequente necessidade de se prestar um atendimento prioritário e mais célere a um grupo de autoridades e usuários críticos, será estabelecida uma lista com 300 (trezentos) usuários que serão atendidos com tempos de atendimento menores e admitem a solicitação imediata da equipe de Serviço de Atendimento 2º Nível. Os mesmos estão/estarão listados na ferramenta de Service Desk.

5.2 A lista de usuários com regime de atendimento diferenciado será definida pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará e será repassada à CONTRATADA na Reunião Inicial de Alinhamento podendo ser atualizada a qualquer tempo pela CONTRATANTE na Solução de Gerenciamento de Service Desk.

5.3 Os tempos para atendimento aos Usuários com Regime de Atendimento Diferenciado serão estabelecidos no **Anexo 05 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível.**

6. DO FUNCIONAMENTO DAS SALAS DE IMAGEM

6.1 Local a ser disponibilizado pela CONTRATANTE para realização de serviços tais como:

6.1.1 Testes de amostragem para novos equipamentos adquiridos pela CONTRATANTE com elaboração de parecer técnico, devidamente assinado (com certificado digital ou assinatura do gov.br), quanto aos itens verificados.

6.1.2 Instalação da imagem padrão com Sistema Operacional e softwares homologados pela CONTRATANTE.

6.1.3 Testes e reparos em equipamentos de TI da CONTRATANTE, inclusive com o remanejamento de componentes, quando autorizado pela CONTRATANTE. Obrigatoriamente com atualização de todos os softwares básicos (como controladores/firmwares).

6.2 A infraestrutura a ser disponibilizada pela CONTRATANTE contará com, pelo menos 10 (dez) posições (podendo chegar a no máximo 30 (trinta) posições) contendo mesa, ponto lógico e ponto elétrico. Podendo serem feitos atendimentos de forma simultânea, semelhante a assistência técnica de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

6.2.1 A Contratante poderá registrar chamados simultâneos de acordo com a quantidade de posições de trabalho disponíveis, cabendo a Contratada dimensionar corretamente a equipe para atendimento dentro do SLA contratado para atividade.

6.3 A CONTRATANTE poderá solicitar até 60 (sessenta) chamados de corretivas/instalações de imagem por dia. Este quantitativo visa resguardar a CONTRATANTE para períodos de alta demanda, especialmente quando da chegada de novos equipamentos adquiridos, mas não sendo exclusivo para estes períodos.

6.4 As atividades realizadas na sala de imagem deverão respeitar a capacidade de atendimento possibilitada pela infraestrutura do ambiente. Para situações em que as solicitações de serviço a serem realizados na sala de imagem ficarem além da capacidade do ambiente, poderá ser ampliado com a disponibilização de outro ambiente (funcionando de forma simultânea) pela CONTRATADA tal

excepcionalidade será comunicada com 05 (cinco) dias de antecedência a CONTRATANTE.

6.5 Os atendimentos referentes às atividades realizadas nas salas de imagem ocorrerão de segunda à sexta no período de 08 às 20h.

7. SERVIÇO DE COORDENAÇÃO DO 2º NÍVEL

7.1 A coordenação dos Serviços de 2º Nível no âmbito do Service Desk do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) é uma função estratégica voltada à supervisão geral das operações de atendimento técnico, garantindo a eficiência, o alinhamento às políticas institucionais de TI e a melhoria contínua dos serviços prestados.

7.2 O coordenador atua diretamente na gestão dos Serviços de Supervisão de 2º Nível das equipes técnicas de 2º nível, promovendo o alinhamento entre as demandas operacionais e os objetivos estratégicos da área de Tecnologia da Informação do TJCE.

7.3 Principais atribuições:

7.3.1 Coordenar e orientar os Serviços de Supervisão de 2º Nível, garantindo a padronização dos procedimentos técnicos, administrativos e operacionais.

7.3.2 Planejar e monitorar as atividades dos Serviços de Supervisão de 2º Nível, por meio de indicadores, metas e relatórios consolidados fornecidos pelos supervisores.

7.3.3 Garantir a conformidade com os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e a correta priorização dos atendimentos com base em critérios técnicos e de impacto ao negócio.

7.3.4 Apoiar a gestão de pessoas, incluindo avaliação de desempenho, capacitação, definição de perfis técnicos e apoio ao desenvolvimento das lideranças intermediárias.

7.3.5 Atuar como elo entre os supervisores e a alta gestão da TI, facilitando a comunicação, a tomada de decisões e a implementação de melhorias nos processos de atendimento.

7.3.6 Analisar indicadores de desempenho consolidados dos diversos grupos técnicos e propor ações corretivas ou preventivas junto aos supervisores.

7.3.7 Participar da gestão de mudanças e problemas, apoiando os supervisores na identificação de causas raiz e propondo soluções estruturantes.

7.3.8 Garantir a atualização contínua da base de conhecimento e o compartilhamento de boas práticas entre as equipes de suporte.

8. Demonstrar por meio de painéis de BI/relatórios dinâmicos as ações de melhorias/monitoramentos das atividades desempenhadas e gerenciamento dos itens de configuração.

9. Perfil do coordenador:

9.1 O profissional deve possuir sólida experiência em gestão de equipes técnicas, conhecimento dos processos de governança de TI (como ITIL), e forte capacidade de liderança, comunicação e visão estratégica. Espera-se atuação proativa, com foco em resultados, padronização de processos e na elevação da qualidade dos serviços prestados ao usuário final.

10. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE 2º NÍVEL

10.1 A supervisão dos serviços de 2º nível do Service Desk do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) é responsável por gerenciar, organizar e acompanhar as atividades das equipes técnicas que atuam no

atendimento especializado. Essas equipes tratam incidentes e requisições que exigem conhecimento técnico mais aprofundado, não solucionáveis pelo 1º nível.

10.2 O serviço de supervisão de 2º nível garantirá que as equipes técnicas cumpram os Acordos de Nível de Serviço (SLAs), sigam os procedimentos institucionais e mantenham a qualidade no atendimento ao usuário.

10.3 A CONTRATADA deverá oferecer Serviço de Supervisão do 2º Nível, que será responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

10.4 Antes do início da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a(s) pessoa(s) que realizará(ão) o serviço de supervisão das Tarefas de Suporte de 2º Nível. Devendo ser apresentado documentação com no mínimo 05 (cinco) dias úteis de antecedência antes da prestação de serviços.

10.5 Os serviços deverão ser prestados de segunda feira à sexta feira, 08h as 18horas.

10.6 O Computador/Notebook deverá ser provido pela CONTRATADA. E demais materiais/equipamentos necessários para a prestação dos serviços.

10.7 Compete ao Serviço de Supervisão de Atendimento de 2º Nível:

10.7.1 Distribuir, acompanhar e priorizar as demandas técnicas recebidas no 2º nível, garantindo atendimento conforme os prazos estabelecidos.

10.7.2 Gerenciar a equipe técnica sob sua responsabilidade, promovendo o engajamento, a produtividade e o desenvolvimento dos membros da equipe.

10.7.3 Analisar a complexidade das demandas e realizar, quando necessário, o encaminhamento ao 3º nível de suporte ou a áreas especializadas.

10.7.4 Assegurar o correto registro, categorização e atualização dos chamados, conforme padrões definidos pelo TJCE e boas práticas de ITIL.

10.7.5 Manter comunicação constante com o coordenador de 2º nível, fornecendo informações sobre a operação, desempenho da equipe e demandas críticas.

10.7.6 Atuar como ponto de escalonamento técnico e operacional dentro da sua equipe, garantindo agilidade na resolução de problemas e falhas.

10.7.7 Contribuir para a atualização da base de conhecimento, registrando soluções e procedimentos para incidentes e requisições recorrentes.

10.7.8 Promover a padronização e qualidade técnica das soluções, incentivando o uso de boas práticas e garantindo a conformidade com as diretrizes da TI

10.7.9 Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

10.7.10 Supervisionar a execução dos serviços técnicos prestados tanto de forma remota como presencial em todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará, tanto na Capital e quanto no interior do Estado. Quando da entrega de prédios, reformas de Unidades, implantação de Unidade deverá ter o acompanhamento da Supervisão (in locu) aos serviços prestados no local. Bem como quando solicitado pela CONTRATADA, podendo ocorrer no máximo 04 acompanhamentos/visitas técnicas mensais as Comarca do Interior.

10.7.11 A composição dos Serviços de Supervisão deve seguir o mínimo abaixo:

10.7.11.1 - 01 Serviço de Supervisão para acompanhar, monitorar, gerenciar os serviços de atendimento de 2° Nível das Unidades de Fortaleza (Capital), excedo Judiciária/Administrativa (complexo Cambeba);

10.7.11.2 - 01 Serviço de Supervisão para acompanhar, monitorar, gerenciar os serviços de atendimento de 2° Nível da Sede Judiciária/Administrativa (complexo Cambeba) e das Unidades hierarquicamente ligadas ao TJCE (2 º Grau): ESMEC, Creche, Corregedoria e Turmas Recursais;

10.7.11.3 - 01 Serviço de Supervisão para acompanhar, monitorar, gerenciar os serviços de atendimento de 2° Nível no 2º Nível Remoto;

10.7.11.4 - 01 Serviço de Supervisão para acompanhar, monitorar, gerenciar os serviços de atendimento de 2º Nível Sistemas; e

10.7.11.5 - 01 Serviço de Supervisão para acompanhar, monitorar, gerenciar os serviços de atendimento de 2° Nível das Unidades do Interior.

10.7.12 Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

10.7.13 Avaliar o desempenho dos técnicos nos atendimentos remotos e presenciais seja acompanhando os atendimentos, avaliando os retornos das pesquisas de satisfações, avaliando as reclamações apresentadas pela equipe da CONTRATANTE responsável pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, identificando oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências nos casos de identificação de problemas, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento. As avaliações deverão ser apresentadas mensalmente.

10.7.14 Elaborar e apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais dos serviços no que concerne às atividades supervisionadas.

10.7.15 Implantar, manter e gerenciar a escala de trabalho e a distribuição dos profissionais do Serviço Atendimento 2º Nível de modo a prestar um atendimento de qualidade e dentro os níveis de serviços estabelecidos a todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará tanto na Capital e quanto no interior do Estado.

10.7.16 A CONTRATADA deverá oferecer Serviço de Supervisão de Atendimento de 2º Nível, que será responsável pela planejamento de melhorias de atendimento, base de conhecimento de competência de 2º Nível, verificação de utilização de farda e crachá (fardamento) durante o expediente das equipes supervisionadas pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

10.7.17 Elaborar e manter atualizados os scripts de atendimento na Base de Conhecimento.

10.7.18 Esta atividade poderá ser realizada também pelos próprios técnicos, contanto que o Serviço de Supervisão de Atendimento de 2º Nível faça rigorosa avaliação e aprovação inicial dos conteúdos que, só então, serão submetidos aos demais passos estabelecidos no Processo de Gerenciamento do Conhecimento.

10.7.19 Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o Processo de

Gerenciamento do Conhecimento.

10.7.20 Realizar auditoria mensal dos registros de incidentes de atendimento em uma amostra aleatória correspondente a 5% (cinco por cento)/por mês dos chamados (incidentes) e 2% (dois por cento)/por mês das requisições de serviços atendidos pelo Serviço de Atendimento de 2º Nível, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo "Logs", uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas). Apresentar trimestralmente o relatório.

10.7.21 Criar BI/relatórios dinâmicos mantendo os registros históricos das auditorias realizadas sobre os atendimentos remotos e/ou presenciais e dos registros, com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.

10.8 Cabe à CONTRATADA o dimensionamento do Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível.

10.9 Todos os custos referentes ao Serviço de Supervisão de 2º Nível já devem estar contemplados no valor a ser estabelecido para a Coordenação/Supervisão.

10.10 Perfil do supervisor:

10.10.1 O profissional deve possuir experiência em suporte técnico de TI, conhecimento sólido em processos de gestão de serviços (como ITIL), habilidades de liderança, comunicação e resolução de conflitos. Deve ser proativo, organizado e comprometido com os padrões de qualidade e desempenho exigidos pelo TJCE.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

11.1 Todos os atendimentos realizados devem respeitar o disposto nas normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo TJCE e com os procedimentos da Base de Conhecimento, bem como aos fluxos de atendimento já estabelecidos.

11.2 Os casos omissos ou que porventura não estiverem previstos devem ser atendidos mediante acordo entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e CONTRATADA.

1. INDICADORES DE ATENDIMENTO DE 2ºNÍVEL

1.1 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2ºNível para os usuários com atendimento diferenciado. Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 01 (uma) hora, a contar do horário do registro do chamado.

IND01 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO PARA OS SERVIÇOS PRESTADOS DE 2º NÍVEL PARA ATENDIMENTO DE CHAMADOS REGISTRADOS POR USUÁRIOS COM REGIME DE ATENDIMENTO DIFERENCIADO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO DE ATÉ 01 (UMA) HORA A CONTAR DO HORÁRIO DE REGISTRO DO CHAMADO	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Indice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO DE ATÉ 01 (UMA) HORA ÚTIL A CONTAR DO HORÁRIO DE REGISTRO DO CHAMADO abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos dentro do prazo pela equipe de 2ºNível para os usuários	

	com atendimento diferenciado / (Total de chamados resolvidos pela equipe de 2ºNível para os usuários com atendimento diferenciado) x 100 %

1.2 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de Atendimento de forma Remota. Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 01 (uma) hora, a contar do horário do registro do chamado.

IND02 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO PELO ATENDIMENTO REMOTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 01 (uma) hora, a contar do horário do registro do chamado	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados de Atendimento Remoto 2N resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados do 2 Nível Atendimento Remoto resolvidos) x 100 %	

1.3 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível de Atendimento (in loco) nas Unidades abrangidas pelo NAC de Juazeiro do Norte nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará (interior). Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND03 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS (IN LOCO) DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ LOCALIZADAS NAS CIDADES/UNIDADES DA REGIÃO DO NAC DE JUAZEIRO DO NORTE			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.4 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível de Atendimento (in loco) nas Unidades abrangidas pelo NAC de Iguatu nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará (interior). Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND04 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS (IN LOCO) DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ LOCALIZADAS NAS CIDADES/UNIDADES DA REGIÃO DO NAC DE **IGUATU.**			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.5 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível de Atendimento (in loco) nas Unidades abrangidas pelo NAC de Quixadá nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará (interior). Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND05 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS (IN LOCO) DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ LOCALIZADAS NAS CIDADES/UNIDADES DA REGIÃO DO NAC DE QUIXADÁ.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser	Percentual de Glosa

		deduzido por não alcance do indicador	
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.6 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível de Atendimento (in loco) nas Unidades abrangidas pelo NAC de Sobral nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará (interior). Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND06 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS (IN LOCO) DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ LOCALIZADAS NAS CIDADES/UNIDADES DA REGIÃO DO NAC DE SOBRAL.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta,	5,00%

NO PRAZO (até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)		conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.7 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível de Atendimento (in loco) nas Unidades abrangidas pelo NAC de Caucaia nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará (interior). Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND07 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS (IN LOCO) DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ LOCALIZADAS NAS CIDADES/UNIDADES DA REGIÃO DO NAC DE CAUCAIA.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do	5,00%

		Índice alcançado no mês) *10* 0,1	
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.8 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível de Atendimento (in loco) nas Unidades abrangidas pelo NAC de Crateús nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará (interior). Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND08 - NDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS (IN LOCO) DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ LOCALIZADAS NAS CIDADES/UNIDADES DA REGIÃO DO NAC DE CRATEÚS.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados	10%

		resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.9 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível de Atendimento (in loco) nas Unidades abrangidas pelo NAC de Maracanaú nas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará (interior). Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND09 - NDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS (IN LOCO) DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ LOCALIZADAS NAS CIDADES/UNIDADES DA REGIÃO DO NAC DE MARACANAÚ			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 12 (doze) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%

Forma de cálculo	(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %

1.10 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2N de Atendimento (in loco) nas unidades das Comarca Finais do Interior nos prédios das Comarcas Finais, NAC's e Juizado da Mulher do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 03 (três) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND10 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS REALIZADOS DE FORMA, IN LOCO, NO INTERIOR			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 03 (três) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.11 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2N de Atendimento (in loco) na unidade do Núcleo de Custódia/Vara de Custódia da Comarca de Fortalezado Poder Judiciário do Estado do Ceará. Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 02 (duas) horas, a contar do horário do registro do chamado.

IND11 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS REALIZADOS, IN LOCO, NAS UNIDADES DO NÚCLEO/VARA DE CUSTÓDIA DA CAPITA			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 02 (duas) horas, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.12 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2N de Atendimento (in loco) nas unidades Sede Judiciária/Administrativa/Corregedoria, Fórum Clóvis Beviláqua, Turmas Recursais e ESMEC do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 03 (três) horas, a contar do horário do registro do chamado.

IND12 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS REALIZADOS, IN LOCO, NAS UNIDADES DA SEDE JUDICIÁRIA/ADMINISTRATIVA/CORREGEDORIA, FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA, TURMAS RECURSAIS E ESMEC.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 03 (três) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.13 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados de 2º Nível nas unidades da Capital do Poder Judiciário do Estado do Ceará, exceto os listado no Indicador 12. Tais serviços deverão ser prestados e resolvidos em até 06 (seis) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado.

IND13 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS REALIZADOS, IN LOCO, NAS UNIDADES DA CAPITAL, EXCETO OS LISTADO NO INDICADOR 12.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser	Percentual de Glosa

		deduzido por não alcance do indicador	
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 06 (seis) horas úteis, a contar do horário do registro do chamado)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.14 Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo para os serviços prestados nas Salas de Imagem do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Tais atendimentos deverão ser resolvidos em até 08 (OITO) horas, a contar do horário do registro do chamado.

IND14 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO PARA ATENDIMENTOS REALIZADOS NAS SALAS DE IMAGENS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 06 (seis) horas	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:	5,00%

úteis, a contar do horário do registro do chamado)		Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	
	Abaixo de 90%	10% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

1.15 Indicador de qualidade do atendimento

IND15 - INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
95,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DOS PADRÕES DE QUALIDADE ESTIPULADOS PELA CONTRATANTE	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90,00%	10% (dez por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%

Forma de cálculo	(Total de resolvidos dentro dos critérios estabelecidos para a qualidade do atendimento) / (Total de chamados registrados) x 100%

1.15.1 Considera-se chamado atendido dentro dos critérios de qualidade aceitáveis para a CONTRATANTE:

1.15.1.1 Chamados que tenham o correto documento da Base de Conhecimento devidamente associado.

1.15.1.2 Chamados que tenham atendido aos requisitos e procedimentos (printscreen, logs, outras evidências) estabelecidos na Base de Conhecimento para tratar a situação.

1.15.1.3 Chamados onde as ações da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE foram usadas da forma correta no atendimento ao chamado, inclusive as ações que interfiram na contabilização do tempo de atendimento.

1.15.1.4 Chamados onde o uso da língua portuguesa (grafia, concordância, pontuação, plural, etc) seja feito de uma forma minimamente adequada por parte dos atendentes.

1.15.1.5 Chamados onde os atendentes informem de forma explicada, clara e adequada as diversas ações implementadas no atendimento ao chamado.

1.15.1.6 Chamados escalonados de forma devida para outras equipes de atendimento, sempre em atendimento aos fluxos e procedimentos de trabalho estabelecidos.

1.15.1.7 Chamados nos quais foram devidamente identificados os itens de configuração do atendimento no campo correspondente da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

1.15.1.8 Chamados que violarem algumas das determinações estabelecidas no item 1.15 e seus subitens serão contabilizados de forma negativa para fins de apuração do indicador.

1.15.2 Outras situações onde ficar clara a falha no atendimento, estarão sujeitas a serem contabilizadas de forma negativa para fins de apuração do indicador.

1.15.3 Estará garantido à CONTRATADA a possibilidade de tentar justificar a falha no atendimento, ficando a cargo da CONTRATANTE a avaliação da justificativa apresentada e a decisão de acatar ou não.

1.16 Indicador de reabertura de chamados para os serviços prestados de 2º Nível

IND16 - INDICADOR DE REABERTURA DE CHAMADOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
95,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS SEM AÇÃO DE REABERTURA	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90,00%	10% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS SEM AÇÃO DE REABERTURA abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos sem ação de reabertura) / (Total de chamados resolvidos) x 100%	

1.17 Indicador de implementação/manutenção da organização de RACK's para os serviços prestados de 2º Nível. Valor de referência mínima é de 08 por mês.

IND17 - INDICADOR DE IMPLEMENTAÇÃO/MANUTENÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DE RACKS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
95,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE RACKS ORGANIZADOS NO MÊS	Abaixo de 95% até 90,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	5,00%
	Abaixo de 90,00%	10% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS SEM AÇÃO DE REABERTURA abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	10%
Forma de cálculo		(Total de RACKS Organizados (sem ação de reabertura) / (Total de Rack previstos a organizar no Contrato, referência de 8 por mês) x 100%. Caso haja glosa, o percentual será aplicado sobre o valor do Serviço Contratado.	

1.17.1 Considera-se chamado atendido referente a organização de racks dentro dos critérios de qualidade aceitáveis para a CONTRATANTE:

1.17.1.1 Aderência, utilização e preenchimento completo de formulários (exemplo checklist) previamente acertado com a Contratante. Estes devem estar disponíveis nos chamados e/ou repositórios.

1.17.1.2 Registro fotográfico do antes e depois, no mínimo com 10 fotos, de visões diferentes (exemplos: frontais, laterais, vista superior (caso seja possível), porta aberta, porta fechada), devidamente alimentado na Solução de Gerenciamento de Service Desk da Contratante.

1.17.2 Levantamento, Mapeamento e Apresentação do planejamento bimestral dos racks a serem organizados/revisados, com antecedência mínima de 30 dias.

1.17.2.1 Somente aplicável após 90 dias de início do contrato.

1.17.3 Criação, impressão e identificação com etiquetas e/ou adesivos (instruções) referentes ao serviço de conectividade, identificação do RACK (IC), identificação dos ativos de rede.

1.17.4 Alimentação de ferramenta adotada pela Contratante (Tipo NetBox) totalmente preenchido ao final de cada organização/revisão de RACK's, constando a informação no referente chamado.

1.17.5 Esse indicador não se aplica para Rack's do Data Center.

2. Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores acima, serão consideradas, no valor do índice, apenas duas casas decimais após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.

3. Apuração do valor a ser pago para os serviços prestados de 2° Nível de Atendimento

3.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente aos **serviços prestados de 2º Nível**, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço.

1. DEFINIÇÕES

1.1 Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas

1.1.1 O serviço de suporte de 2º Nível Sistemas tem como finalidade:

1.1.1.1 O atendimento de chamados referentes aos diversos sistemas (judiciais, administrativos, portais e corporativos) utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, atuando como apoio e suporte especializado aos Analistas de Sistema do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

1.1.1.1.1 Este atendimento engloba os usuários de tecnologia da informação internos e externos do Poder Judiciário do Estado do Ceará (magistrados, servidores, advogados, cartorários etc);

1.1.1.1.2 Todos os atendimentos devem se basear nas orientações, procedimentos, fluxos de atendimento, normas de segurança da informação, políticas de acesso, determinações dos gestores de sistema, dentre outros regramentos estabelecidos pela CONTRATANTE;

1.1.1.1.3 Em determinados casos, a equipe de Suporte de 2º Nível Sistemas atuará no suporte à identificação, documentação, qualificação, levantamento de evidências para que os analistas de sistemas da CONTRATANTE possam atender os chamados.

1.1.1.2 O serviço de suporte de 2º Nível Sistemas tem a obrigação:

1.1.1.2.1 De verificar se os chamados lhe foram atribuídos corretamente;

1.1.1.2.2 De verificar se os chamados que lhe foram atribuídos estão com a correta classificação (usuário, item, categoria);

1.1.1.2.3 De utilizar o correto conhecimento da Base de Conhecimento;

1.1.1.2.4 De anexar ao chamado as evidências necessárias (prints, logs, etc) ao correto atendimento do chamado, seja para casos onde a equipe for responsável pela resolução, seja para os casos onde a equipe atua em apoio aos analistas de sistema da CONTRATANTE;

1.1.1.2.5 De usar e lançar corretamente as ações da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, sempre de acordo com a situação de cada chamado. Inclusive nos casos onde detectar escalonamento indevido, problema na classificação do chamado, falha no preenchimento da descrição do chamado. Nos casos onde for detectada inconsistência na atuação da Central de Atendimento, a equipe de 2º Nível Sistemas deverá fazer a devida correção;

1.1.1.2.6 Realizar contato com os usuários sempre que necessário para prestar o atendimento devido;

1.1.1.2.7 Realizar acesso remoto a computadores/notebooks institucionais para orientar os usuários, acompanhar e analisar a realização de procedimentos com os usuários, colher evidências de procedimentos realizados pelos usuários e/ou erros retornados pelos sistemas, realizar procedimentos/ configurações em sistemas sempre baseados nas orientações recebidas dos analistas de sistema, dentre outras atividades referentes aos sistemas utilizados pelos usuários de tecnologia da informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará e sob a orientação e acompanhamento dos analistas de sistema da CONTRATANTE.

1.1.1.3 A concessão de acesso a sistemas/ferramentas que não possam ser realizados pelo Serviço de Suporte de 1º Nível, sempre em obediência às normas de segurança da informação, às políticas de acesso, aos procedimentos estabelecidos e repassados pelos analistas de sistemas, às determinações

dos gestores de sistema e sob a supervisão e acompanhamento dos analistas de sistema da CONTRATANTE.

1.1.1.4 A configuração/manutenção de determinados parâmetros, perfis, unidades e usuários de sistema nos módulos de administração dos sistemas/portais/ferramentas, sempre em obediência às normas de segurança da informação, às políticas de acesso, aos procedimentos estabelecidos e repassados pelos analistas de sistemas, às determinações dos gestores de sistema e sob a supervisão e acompanhamento dos analistas de sistema da CONTRATANTE.

1.1.1.5 A constante interação com os analistas de sistema e outros servidores da CONTRATANTE na busca pelas informações necessárias para o adequado atendimento aos chamados relativos aos sistemas.

1.1.1.6 O levantamento de dados juntos aos usuários para subsidiar a análise e o atendimento dos chamados.

1.1.1.6.1 Neste levantamento deverão ser colhidos o maior número de informações possíveis, desde telas de erro, funcionalidades que apresentam problema, dados dos usuários, dentre outros que forem necessários ao correto tratamento da demanda. Todos os dados levantados deverão ser devidamente registrados nos chamados através da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE e, quando não for possível resolver os chamados, estes deverão ser escalonados para os Analistas de Sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará para os necessários encaminhamentos.

1.1.1.7 A orientação aos usuários de tecnologia da informação sobre a utilização/implantação dos sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Esta atividade poderá ser feita:

1.1.1.7.1 Através da elaboração de tutoriais/manuais sobre a execução de determinados procedimentos, sempre sob a supervisão dos analistas de sistema;

1.1.1.7.2 Através de acesso remoto para repasse de conhecimento e acompanhamento da execução de procedimentos/testes referentes à utilização dos sistemas;

1.1.1.7.3 Através da elaboração de videoaulas, dentre outros meios que possam ser úteis ao suporte à utilização dos sistemas pelos usuários.

1.1.1.8 Elaborar procedimentos diversos e submeter à apreciação dos analistas de sistema do Poder Judiciário do Estado do Ceará para aprovação, correção, complementação e posterior disponibilização na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

1.1.1.9 Fazer contato com os usuários quando necessário, seja por falta de informações, seja por solicitação de um analista de sistema da CONTRATANTE, colhendo informações complementares sobre a solicitação, acompanhando da realização de testes de procedimentos repassados pelos analistas de sistema, colhendo outras informações que se fizerem necessárias sobre o atendimento dos chamados, informando-os sobre o andamento deles, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento;

1.1.1.9.1 Nos casos em que um atendente do Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas obtiver a confirmação da resolução do chamado junto ao usuário, ele mesmo deverá realizar o fechamento do chamado.

1.1.1.10 Orientar a equipe do Serviço de Suporte de 1º Nível sobre atendimentos e sobre os sistemas, documentando procedimentos e orientações na Base de Conhecimento.

1.1.1.10.1 Quando necessário, realizar treinamento para a equipe do Serviço de Suporte de 1º Nível;

1.1.1.10.2 Sempre que possível, identificar, documentar e repassar atendimentos que possam vir a ser atendidos pela equipe do Serviço de Suporte de 1º Nível.

1.1.1.11 Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a equipe do Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas deve participar de treinamentos/qualificações a serem ministradas pelos analistas de sistema (entrada em produção de um novo sistema, estabelecimento de novos procedimentos, alteração ou atualização de procedimentos etc), não gerando custos adicionais para a Contratante. Esses treinamentos não gerarão certificados para os prestadores de serviços contratados.

1.1.1.11.1 O Serviço de Supervisão da equipe de Suporte de 2º Nível Sistemas poderá designar determinados membros para participarem destes momentos os quais serão multiplicadores dos conhecimentos recebidos para os demais membros da equipe, sempre documentando na Base de Conhecimento e orientando os demais membros da equipe.

2. DA LOCALIZAÇÃO E DO REGIME DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL SISTEMAS

2.1 O Serviço de Suporte em 2º Nível Sistemas atuará de forma remota.

2.1.1 Do Regime de Prestação dos Serviços

2.1.1.1 Regime Normal de Operação: 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana.

2.1.2 Do quantitativo mínimo da equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas

2.1.2.1 Os quantitativos serão definidos na emissão da ordem de fornecimento.

3. USUÁRIOS COM REGIME DE ATENDIMENTO DIFERENCIADO

3.1 Devido às características particulares do Poder Judiciário do Estado do Ceará e à consequente necessidade de se prestar um atendimento prioritário e mais célere a um grupo de autoridades e usuários críticos, será estabelecida uma lista com 300 (trezentos) usuários que serão atendidos com tempos de atendimento menores e admitem a solicitação imediata da equipe de Serviço de Suporte de 2ºNível Sistemas.

3.2 A lista de usuários com regime de atendimento diferenciado será definida pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará e será repassada à CONTRATADA na Reunião Inicial de Alinhamento podendo ser atualizada a qualquer tempo pela CONTRATANTE na Solução de Gerenciamento de Service Desk.

3.3 Os tempos para atendimento aos Usuários com Regime de Atendimento Diferenciado serão estabelecidos no Anexo 07 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível Sistemas

4. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DO SUPORTE DE 2º NÍVEL SISTEMAS

4.1 A CONTRATADA deverá oferecer Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível Sistemas, que será responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

4.2 Compete ao Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível Sistemas:

4.2.1 Acompanhar a execução dos serviços técnicos e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

4.2.2 Participar de reuniões de gestão, estratégia ou quaisquer outras que a equipe de fiscalização da CONTRATANTE solicitar.

4.2.3 Elaborar as atas das reuniões.

4.2.4 Apresentar sugestões de melhoria, relatórios analíticos, novas soluções e quaisquer outras opções que sejam relevantes para melhorar e aprimorar o atendimento aos usuários.

4.2.5 Comunicar qualquer incidente de segurança que coloque em risco as atividades das Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas e/ou as informações da CONTRATANTE.

4.2.6 Designar membros da equipe do Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas para participarem das qualificações a serem ministradas pelos analistas de sistema sempre que necessário (entrada em produção de um novo sistema, estabelecimento de novos procedimentos, alteração ou atualização de procedimentos, etc).

4.2.7 Com base no acompanhamento das atividades, da equipe e dos acontecimentos diários, elaborar e alimentar o Relatório Diário de Informações das Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas, que deverá estar disponível no Painel de Relatórios.

4.2.8 Elaborar e apresentar o Relatório Gerencial da Central de Atendimento, demonstrando o resultado do acompanhamento mensal dos indicadores relativos às Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas.

4.2.9 Formalizar a apresentação das documentações dos recursos que atuarão nas Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas.

4.2.9.1 Deve-se encaminhar as documentações no caso de admissões para que seja validada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE. Somente após aprovada é que o recurso poderá ter acesso ao ambiente da Central de Atendimento.

4.2.9.2 Deve-se também formalizar os casos de desligamento, acompanhado dos registros dos chamados através dos quais os acessos ao ambiente da Central de Atendimento foram devidamente retirados.

4.2.10 Prover a criação de relatórios de gestão sempre que identificada a necessidade ou solicitado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

4.2.10.1 Todo relatório criado deve ter documentação elaborada descrevendo detalhadamente os critérios que estão sendo considerados. Esta documentação deve ser formalmente encaminhada à equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

4.2.11 Propor reuniões para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE sempre oportuno e necessário.

4.2.11.1 Elaborar as atas das reuniões.

4.2.12 Participar de reuniões sobre elaboração de políticas de acesso, repasse de conhecimento, atualização de procedimentos.

4.2.12.1 Questionar e propor sugestões de melhoria, com vistas a evitar quaisquer dúvidas quanto

aos conhecimentos repassados.

4.2.12.2 Atuar junto ao gestor do sistema, analista de sistema ou quem está repassando o conhecimento para que o fluxo de atualização da Base de Conhecimento seja cumprido.

4.2.12.3 Sugerir novas reuniões caso identifique necessidade ou surja uma situação não contemplada nos conhecimentos repassados.

4.2.12.4 Elaborar as atas das reuniões.

4.2.13 Acompanhar os processos e fluxos de atendimento.

4.2.13.1 Revisar os processos e fluxos de atendimento.

4.2.13.2 Caso identifique alguma deficiência, realizar estudo e mapeamento das atividades e propor soluções.

4.2.13.3 Sempre envolver a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para obter as devidas colaborações e autorizações.

4.2.13.4 Realizar reuniões, sendo responsável pela elaboração das atas.

4.2.14 Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

4.2.15 Avaliar o desempenho dos técnicos seja acompanhando os atendimentos, avaliando os retornos das pesquisas de satisfações, avaliando as reclamações apresentadas pela equipe da CONTRATANTE responsável pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, identificando oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências nos casos de identificação de problemas.

4.2.16 Elaborar e apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais dos serviços no que concerne às atividades supervisionadas.

4.2.17 Implantar, manter e gerenciar a escala de trabalho e a distribuição dos profissionais de modo a prestar um atendimento de qualidade e dentro os níveis de serviços estabelecidos.

4.2.18 Elaborar e manter atualizados os scripts de atendimento na Base de Conhecimento dos atendimentos realizados pela equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas, bem como dar suporte à equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível.

4.2.18.1 Esta atividade poderá ser realizada também pelos próprios técnicos, contanto que o Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível faça rigorosa avaliação e aprovação inicial dos conteúdos que, só então, serão submetidos aos demais passos estabelecidos no Processo de Gerenciamento do Conhecimento.

4.2.18.2 Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o Processo de Gerenciamento do Conhecimento.

4.2.18.3 Os conhecimentos devem passar por constante revisão para identificar obsolescências, duplicidades, incompletudes.

4.2.18.4 Identificada alguma deficiência, cabe ao Serviço de Supervisão Operacional atuar para corrigir.

4.3 Todos os custos referentes ao Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível já devem estar contemplados no valor a ser estabelecido para as Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas.

5. Procedimento para quando for necessário realizar contato com os usuários.

5.1 A equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas deverá realizar tentativas de contato com o usuário para obter informações complementares, realizar testes ou outras situações em que for necessário. Para tanto, deverá fazer 02 (duas) tentativas de contato por dia, durante 07 (dias) corridos, a contar da data de lançamento da ação de resolução.

5.1.1 Em caso de sucesso no contato com o usuário, o atendimento ao chamado deverá prosseguir sem a necessidade de fazer novos contatos com o usuário.

5.1.2 Todas as tentativas devem ser devidamente registradas no respectivo chamado com a ação correspondente para fins de comprovação.

5.1.3 As tentativas de contato podem ser feitas por meio de ferramentas diversas tais como, e-mail, contato telefônico, aplicativos de comunicação, etc, desde que tenham sido aprovados e autorizados pela equipe da Contratante.

5.1.4 Para cada tentativa é obrigatório que seja encaminhado e-mail para usuário por meio da Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk da CONTRANTE. Desta forma, sendo o e-mail um comprovante de contato que evidencia data e hora, busca-se documentar de forma segura as tentativas de contato.

5.1.4.1 Por exemplo, no caso em que o usuário não respondeu a nenhuma das tentativas de contato que a Central de Atendimento buscou fazer, seja por qual meio for, espera-se a evidência de, pelo menos, 14 (catorze) tentativas de contato. Neste caso, é necessário que conste, pelo menos, 14 (catorze) e-mails enviados, um para cada tentativa. Este raciocínio de aplica às demais situações, guardadas suas particularidades. Por exemplo, se o usuário responde à tentativa de contato no terceiro contato, espera-se, pelo menos, o envio de 03 (três) e-mails. Neste caso, como houve êxito no contato com o usuário, não serão mais necessários outros contatos e/ou envios de e-mail.

5.2 Caso seja necessário outro contato para uma nova situação, todo o procedimento deve ser reiniciado.

6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.1 O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA.

6.2 Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar Serviço de Suporte em 2º Nível Sistemas à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, ficando vedado o atendimento simultâneo a mais de um cliente da CONTRATADA.

6.3 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados

nos sistemas da CONTRATANTE.

6.4 A CONTRATANTE deverá disponibilizar licenças de software da Solução de Gerenciamento de Service Desk para permitir aos profissionais eventualmente alocados na prestação dos serviços o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados a eles destinados. Além disso, deverá ser possível a essa equipe, através desse software, contribuir para a criação/manutenção de documentos/procedimentos na Base de Conhecimento.

1. INDICADORES DAS TAREFAS DE SUPORTE DE 2ºNÍVEL SISTEMAS

1.1. Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo pela equipe das Tarefas de Suporte de 2ºNível Sistemas para os usuários com atendimento diferenciado e para os casos onde a equipe das Tarefas de Suporte de 1º Nível transferirem a ligação. Tais atendimentos deverão ser resolvidos em até 01 (uma) hora útil, a contar do horário do registro do chamado.

IND01 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO PELA EQUIPE DAS TAREFAS DE SUPORTE DE 2º NÍVEL SISTEMAS PARA ATENDIMENTO DE CHAMADOS REGISTRADOS POR USUÁRIOS COM REGIME DE ATENDIMENTO DIFERENCIADO E PARA OS CASOS ONDE A EQUIPE DAS TAREFAS DE SUPORTE DE 1º NÍVEL TRANSFERIREM A LIGAÇÃO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO DE ATÉ 01 (UMA) HORA ÚTIL A CONTAR DO HORÁRIO DE REGISTRO DO CHAMADO	Abaixo de 95% até 85,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Indice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 85%	20% (vinte por cento) para índice de CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO DE ATÉ 01 (UMA) HORA ÚTIL A CONTAR DO HORÁRIO DE REGISTRO DO CHAMADO abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	20%

Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos dentro do prazo pela equipe das Tarefas de Suporte de 2ºNível Sistemas para os usuários com atendimento diferenciado / (Total de chamados resolvidos pela equipe das Tarefas de Suporte de 2ºNível Sistemas para os usuários com atendimento diferenciado) x 100 %

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentados por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

OBS04: Este indicador visa estabelecer uma meta de atendimento tanto para os chamados registrados pelos usuários com atendimento preferencial assim como para atender ao disposto no Anexo 02 – Tarefas de Suporte de 1º Nível.

1.2. Indicador de chamados resolvidos dentro do prazo pela equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas. Tais atendimentos deverão ser resolvidos em até 02 (duas) horas, a contar do horário do registro do chamado.

IND02 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO PELA EQUIPE DAS TAREFAS DE SUPORTE DE 2º NÍVEL SISTEMAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (até 02 (duas) horas úteis, a contar do	Abaixo de 95% até 85,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:	10,00%

horário do registro do chamado)		Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	
	Abaixo de 85%	20% (vinte por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados resolvidos) x 100 %	

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentados por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.3. Indicador de qualidade do atendimento

IND03 - INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DOS PADRÕES DE QUALIDADE	Abaixo de 98% até 88,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (98 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%

ESTIPULADOS PELA CONTRATANTE	Abaixo de 88,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 88%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de resolvidos dentro dos critérios estabelecidos para a qualidade do atendimento) / (Total de chamados registrados) x 100%	

1.3.1. Considera-se chamado atendido dentro dos critérios de qualidade aceitáveis para a CONTRATANTE:

1.3.1.1. Chamados que tenham o correto documento da Base de Conhecimento devidamente associado;

1.3.1.2. Chamados que tenham atendido aos requisitos e procedimentos (printscreen, logs, outras evidências) estabelecidos na Base de Conhecimento para tratar a situação;

1.3.1.3. Chamados onde as ações da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE foram usadas da forma correta no atendimento ao chamado, inclusive as ações que interfiram na contabilização do tempo de atendimento;

1.3.1.4. Chamados onde o uso da língua portuguesa (grafia, concordância, pontuação, plural etc) seja feito de uma forma minimamente adequada por parte dos atendentes;

1.3.1.5. Chamados onde os atendentes informem de forma explicada, clara e adequada as diversas ações implementadas no atendimento ao chamado;

1.3.1.6. Chamados escalonados de forma devida para outras equipes de atendimento, sempre em atendimento aos fluxos e procedimentos de trabalho estabelecidos;

1.3.1.7. Chamados nos quais foram devidamente identificados os itens de configuração do atendimento no campo correspondente da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

1.3.2. Chamados que violarem algumas das determinações estabelecidas no item 1.3.1. e seus subitens serão contabilizados de forma negativa para fins de apuração do indicador.

1.3.3. Outras situações em que ficar clara a falha no atendimento, também estarão sujeitas a serem contabilizadas de forma negativa para fins de apuração do indicador.

1.3.4. Estará garantido à CONTRATADA a possibilidade de tentar justificar a falha no atendimento, ficando a cargo da CONTRATANTE a avaliação da justificativa apresentada e a decisão de acatar ou não.

1.3.5. No painel de relatórios, o relatório do indicador de qualidade do atendimento já deverá tratar os critérios objetivos, tais como: associação de conhecimento e escalonamento indevido, de modo que já sejam evidenciados os casos em que ouve violação do critério.

1.3.5.1. Por exemplo, se um chamado está sem documento da base de conhecimento associado ou se teve alteração nos documentos associados, pode ser um indicativo de falha na associação do conhecimento e o chamado deve ser listado no relatório para fins de análise e apuração do indicador;

1.3.5.2. Por exemplo, se o chamado recebeu a ação de escalonamento indevido, pode ser um indicativo de falha no escalonamento e o chamado deve ser listado no relatório para fins de análise e apuração do indicador.

1.3.6. Os casos onde a análise for de caráter mais subjetivo, fica a critério da equipe de fiscalização da CONTRATANTE identificar os chamados que violaram algum critério de qualidade.

1.4. Indicador de reabertura de chamados resolvidos pela equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas

IND04 - INDICADOR DE REABERTURA DE CHAMADOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS SEM AÇÃO DE REABERTURA	Abaixo de 98% até 88,00%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (98 – Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,1	10,00%
	Abaixo de 88,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL	20%

		MÍNIMO DE CHAMADOS SEM AÇÃO DE REABERTURA abaixo de 88%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos sem ação de reabertura) / (Total de chamados resolvidos) x 100%	

OBS01: Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentado por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa.

OBS02: Caso os pedidos de justificativa sejam aprovados, com autorização expressa da equipe de fiscalização da CONTRATANTE, no relatório correspondente, tais chamados deverão ser computados como atendidos dentro do prazo e tendo seu reflexo na apuração do valor final do indicador.

OBS03: Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo.

1.5. Indicador de rotatividade da equipe.

IND05 - INDICADOR DE ROTATIVIDADE DA EQUIPE			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
5,00% PERCENTUAL MÁXIMO DE ROTATIVIDADE DA EQUIPE	Acima de 5 até 15,00%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Valor do Índice alcançado no mês - 5) * 10 * 0,1	10,00%
	Acima de 15,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO DE	20%

		ROTATIVIDADE DA EQUIPE acima de 15%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de atendentes de 1º Nível que deixaram a Central de Atendimento no último mês) / (Total de atendentes 1º Nível do último mês) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

OBS01: No painel de relatórios deve constar relatório específico para acompanhamento deste indicador onde, configurando-se o período, retorne o resultado com todas as movimentações de pessoal da equipe.

2. Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores acima, serão consideradas, no valor do índice, apenas duas casas decimais após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.

3. Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Suporte de 2º Nível Sistemas

3.1. O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço.

TAREFAS DE SUPORTE E TAREFA DE DEMANDA –
TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE/DEMANDA EM 1º E 2º NÍVEL (SENIOR)
Qualificação exigida para a execução das Tarefas

ESCOLARIDADE

- Comprovar, declaração de Curso Superior na Área de TI (em andamento/cursando com matrícula ativa) ou certificado/diploma de conclusão de Curso Superior na Área de TI, devidamente reconhecido pelo MEC.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de Certificação ou Certificado do curso oficial de ITIL 4 Foundation ou superior; (para o início do Contrato) Prazo para apresentação dos certificados: de 30 dias para 30% da equipe, 60 dias para 60% da equipe e 100 dias para 100% da equipe.
- Comprovar, através de Certificação Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate ou superior; (para o início do Contrato) Prazo para apresentação dos certificados: de 45 dias para 30% da equipe, 90 dias para 60% da equipe e 120 dias para 100%.
- Comprovar, através de apresentação de certificado, conclusão de curso de, pelo menos, 12 (doze) horas de qualificação em algum dos itens abaixo relacionados:
  - COBIT 5 ou superior, podendo ser apresentada certificação em COBIT 5 ou superior.
  - ISO 20000, podendo ser apresentada certificação.
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Linux com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, podendo ser aceita certificação na área de Linux.
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de redes de computadores com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas ou superior.

TAREFAS DE SUPORTE E TAREFA DE DEMANDA –
SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE/DEMANDA EM 1º E 2º NÍVEL
Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Apresentar certificado de conclusão em Nível Superior na área de Tecnologia da Informação (TI)/Administração, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk ou 03 (três) anos em atividades de líder técnico/equipe técnica de Service Desk.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, Certificação ITIL 4 Foundation ou superior;
- Comprovar, através de apresentação de certificado, conclusão de curso de, pelo menos,

12 (doze) horas de qualificação em algum dos itens abaixo relacionados:
  - COBIT 5 ou superior, podendo ser apresentada certificação em COBIT 5 ou superior.
  - ISO 20000, podendo ser apresentada certificação.
- Comprovar, através de Certificação HDI SCTL. Prazo para apresentação dos certificados: de 90 dias para 50% da equipe, 120 dias para 100% da equipe.

TAREFAS DE SUPORTE E TAREFA DE DEMANDA –
COORDENADOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º E 2º NÍVEL
Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Apresentar certificado de conclusão em Nível Superior na área de Tecnologia da Informação (TI)/Administração, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk ou 03 (três) anos em atividades de líder técnico/equipe técnica de Service Desk.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de Certificação ITIL 4 Practitioner: Servide Desk ou Superior. Prazo para apresentação dos certificados: de 90 dias para 100% da equipe.
- Comprovar, através de Certificação HDI SCM. Prazo para apresentação dos certificados: de 180 dias para 100% da equipe.;

1. OBJETIVO

1.1. Os serviços sob demanda estarão disponíveis para atender às necessidades de serviços, viabilizar projetos e mudanças que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executado ordinariamente pela contratada, não previstos, compreendendo a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, necessidades sazonais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços. Por representarem situações singulares ou complexas - que demandam justificativa específica e sem periodicidade definida ou que não fazem parte do escopo rotineiro dos serviços, conforme necessidade e solicitação da CONTRATANTE.

1.2. A utilização deste tipo de serviços tem como benefícios:

1.2.1. Flexibilidade: Permite escalonar serviços com base na real necessidade.;

1.2.2. Transparência: Facilita o entendimento e o controle de custos para o contratante e contratado;

1.2.3. Automação de Controle: Integrável a ferramentas ITSM para registro e auditoria.

1.3. Os licitantes deverão estabelecer valores de unidades de referências denominadas AT (Atendimento Técnico).

1.4. Cada AT equivale a um (01) hora técnica de um (01) técnico de 2º Nível.

2. ESCOPO

2.1. Essas atividades podem demandar expertise especializada ou um maior número de profissionais, ocasionalmente, para garantir um desempenho otimizado da TIC, atendendo às demandas específicas da **CONTRATANTE**. Além disso, essas atividades se comprometem a fornecer soluções eficazes e rápidas, visando a excelência operacional e a satisfação contínua da **CONTRATANTE** no uso da TIC.

2.2. Todo o registro, definições técnicas, definições de ações, conclusão e satisfação do usuário devem estar OBRIGATORIAMENTE, registrados no Sistema de Gestão de Chamados e a oferta de serviço escolhida deverá estar ligada aos indicadores definidos para sua execução.

2.3. A formalização da solicitação de execução das TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º Nível deverá ser feita através de registro de chamado na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, com no mínimo 3 horas de antecedência do início da atividade.

2.4. A prestação desses serviços pode ocorrer em qualquer localidade do Estado do Ceará, onde houver atuação do Poder Judiciário Cearense.

2.5. A **CONTRATADA** deve atribuir, exclusivamente, aos técnicos que atuam no Contrato, e que tenham a documentação previamente aprovada. Em casos excepcionais de volumes de chamados a CONTRATADA deverá apresentar documentação de técnicos (de forma excepcional e com antecedência de 02 dias) para os atendimentos.

3. TAREFAS DE DEMANDA

3.1. **Serviço de Suporte de 2º Nível**: implementado para a prestação de serviços extraordinários, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações do Poder Judiciário Estadual, devendo ser executadas de forma presencial pela CONTRATADA.

3.2. As TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º Nível deverão ser executadas por profissionais com o perfil técnico estabelecido para a equipe das Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível**.** Caso a Contratada opte que a execução seja realizada por um profissional com um perfil superior (3º Nível), não haverá pagamento de adicionais ou complementos/custos adicionais.

3.3. As TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º Nível serão executadas em todas as unidades do Poder Judiciário Estadual ou onde a CONTRATANTE determinar, dentro do Estado do Ceará, compreendendo os horários das 00:01 às 23:59hs (24 horas), de domingo a sábado, nas datas, horários e locais que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana, feriados e/ou pontos facultativos. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Estadual (mutirões, palestras, acompanhamento de vídeo conferências, ações em praças públicas/shoppings), ações nacionais do Poder Judiciário (Semana Nacional da Conciliação, Mutirão Carcerário do CNJ), eventos que necessitem da prestação de serviço do Poder Judiciário Estadual (acompanhamento para suporte técnico ao Juizado do Torcedor), participação em atividades relativas à implantação de sistemas tais como orientação/acompanhamento a usuários, audiências de Varas do Juri, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 2º Nível. Desta forma, o valor da AT já deve contemplar todos os custos relativos à prestação deste serviço, inclusive para casos de deslocamento, hospedagem, horas extras, impostos, etc.

3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar computadores (tipo notebook, conforme configuração descrita no Edital) a serem utilizados pela equipe técnica durante a prestação de serviços, a CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário para CONTRATADA (respeitando o limite do espaço físico).

3.5. O Tribunal de Justiça disporá, ao longo de 36 (trinta e seis) meses, de **15.000 (quinze) mil AT's** para as Tarefas de Demanda de 2º Nível.

3.6. As Tarefas de Demanda serão submetidas à avaliação de forma individual com vistas a garantir a obediência aos indicadores de qualidade estabelecidos. O valor individual de cada Tarefa de Demanda será a base sobre a qual será calculada a glosa ao serviço, quando este não atingir as metas de qualidade e efetividade exigidas.

3.7. Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Estadual, bem como registrar os chamados, o CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:

3.7.1. Solicitante;

3.7.2. Descrição da atividade;

3.7.3. Local de realização do evento;

3.7.4. Data do evento, hora de início e previsão término do evento;

3.8. Cada chamado de Tarefa de Demanda deve ser alocado 01 técnico/profissional para execução dos serviços.

3.9. Caso o planejamento/atividade a ser realizada, a CONTRATANTE deverá registrar chamados de Tarefa de Demanda, para mesma data, horário e local, contemplando assim a quantidade de técnicos/profissionais suficientes e necessários para realização da atividade.

3.10. Após a execução da Tarefa de Demanda, o registro da Tarefa de Demanda deverá conter as seguintes informações complementares:

3.10.1. Histórico das ações (incluindo pausas/intervalos, substituições de profissionais);

3.10.2. Hora de Início da execução;

3.10.3. Hora final da execução;

3.10.4. Formulário (anexado ao chamado) com as devidas comprovações de execução da tarefa, inclusive colhendo a assinatura **(assinado digitalmente, via certificado digital ou com assinatura do gov.br)** do responsável pelo evento/atividade atestando a execução da mesma).

3.11. Os valores dos serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA serão calculados considerando-se o valor da AT multiplicando-se pelo total de horas/frações efetivamente prestadas.

3.12. Em razão dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas atividades, eventos, produtos e tecnologias suportadas, poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Demanda de 2º Nível, mantendo-se as métricas estabelecidas.

3.13. A CONTRATADA deve garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

3.14. Abaixo segue estimativa de quantitativos de atendimentos para o serviço de suporte em 2º Nível e os locais estimados onde as tarefas poderão ser executadas. Locais (em todo o Estado do Ceará) e quantitativos podem ser alterados conforme necessidade da CONTRATANTE. Estes valores são meramente referenciais. A execução sempre obedecerá às necessidades da CONTRATANTE.

Tipo de Atividade	Quantidade estimada de ocorrências por ano	Quantidade estimada de horas por ocorrência
Suporte técnico presencial as audiências/eventos/mutirões/Justiça Itinerante	100	10
Suporte técnico presencial às Sessões da Câmaras do TJCE/Pleno/Órgão Especial	120*	8
Suporte técnico presencial aos	10	8

Eventos do Conselho Nacional de Justiça		
Suporte técnico presencial à implantação de sistemas	150	8
Suporte técnico presencial as Audiências de Juri/Criminais	100*	12
Suporte técnico ao Juizado do Torcedor	120*	7

*respeitando os previstos no anexo de Tarefa de Suporte.

1. TAREFAS DE DEMANDA

1.1 Prazo para execução das demandas.

1.1.1 Os prazos para execução das demandas serão definidos em chamado registrado na Solução de Service Desk da CONTRATANTE.

1.2 Base de Cálculo para a medição do atingimento aos Níveis Mínimos de Serviço

1.2.1 A Base de Cálculo a ser considerada para a apuração das glosas das Tarefas de Demanda de 2º Nível será o valor estabelecido para as Tarefas de Suporte de 2º Nível.

1.2.2 As Tarefas de Demanda de 2º Nível serão submetidas ao indicador de Pontualidade para apuração do valor a ser pago.

INDICADOR 1: PONTUALIDADE

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega do Serviço Demandado
Descrição	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado. Os prazos para execução dos serviços relativos às Tarefas de Demanda, serão previstos em Ordem de Serviço/Chamado (registrado na ferramenta de Service Desk da CONTRATADA).
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças/Liberação, Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE ou da própria Ordem de Serviço/Chamado.
Meta	Horas de atraso para o início da tarefa = 0 (zero)
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada hora, ou fração, de atraso no início ou na conclusão do chamado/OS além da quantidade permitida, até o limite de 1 hora; Aplicado sobre o valor mensal (em apuração) do faturamento do 2 º Nível Presencial. 1% (um por cento) para cada hora de atraso no início ou na conclusão do chamado/OS além da quantidade permitida, a partir de 1 hora até o limite de 3 horas, cumulativo com o primeiro percentual; Aplicado sobre o valor mensal (em apuração) do faturamento do 2 º Nível Presencial. 2% (dois por cento) para cada hora de atraso no início ou na conclusão do chamado/OS além da quantidade permitida, a partir de 3 horas até o limite de 10 horas, cumulativo com os dois critérios acima; Aplicado sobre o

	valor mensal (em apuração) do faturamento do 2 º Nível Presencial.

2. Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Demanda

2.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente à Tarefa de Demanda Solicitada, menos o valor glosado, tomando como base os critérios estabelecidos no indicador de nível mínimo de serviço das Tarefas de Demanda.

2.2 Caso o valor da glosa seja maior do que o valor correspondente à Tarefa de Demanda do mês em apuração, será aplicado a diferença/desconto em cima do valor global do 2º Nível Presencial.

SERVIÇO DE GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC

1. **DEFINIÇÃO:** O Serviço de Gestão de Configuração e Ativos de TIC compreende o conjunto de atividades relacionadas às práticas de Gestão de Configuração e de Gestão de Ativos de TI conforme as melhores práticas da ITIL 4.
    1.1. **GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO:** Prática fundamental no gerenciamento de serviços de TI, voltada para assegurar que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e seus Itens de Configuração (ICs) estejam sempre disponíveis quando necessário. Essa prática é responsável por identificar, controlar, registrar, verificar e auditar os ICs e suas interrelações, garantindo a integridade e a consistência dos dados mantidos no Banco de Dados de Gestão de Configuração (CMDB).
    1.2. **ITENS DE CONFIGURAÇÃO (ICs):** Qualquer componente (físico ou lógico) necessário para entregar um serviço de TI. Para fins deste contrato serão considerados ICs, entre outros, os seguintes itens:
        1.2.1. Microcomputadores;
        1.2.2. Notebooks;
        1.2.3. Servidores;
        1.2.4. Máquinas virtuais;
        1.2.5. Impressoras em rede;
        1.2.6. Racks de Telecomunicações;
        1.2.7. Switches;
        1.2.8. Access Points;
        1.2.9. Softwares;
        1.2.10. Licenças;
        1.2.11. Contratos.
    1.3. **GESTÃO DE ATIVOS DE TI:** Prática que busca maximizar o valor dos ativos de tecnologia da informação e comunicação, controlando custos, gerenciando riscos e garantindo a conformidade ao longo de todo o seu ciclo de vida. Cabe a essa prática planejar, adquirir, rastrear, manter e descartar estrategicamente os ativos de TIC, assegurando seu uso eficiente, seguro e alinhado às políticas organizacionais e aos requisitos regulatórios.

2. **COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE PROFISSIONAIS:** O quadro de profissionais que prestarão os serviços de Gestão de Configuração e de Ativos de TIC terá o quantitativo definido pela CONTRATADA visando o pleno atendimento das atividades licitadas e dos indicadores deste edital, desde que atendidos os seguintes critérios:
    2.1. Os profissionais alocados neste serviço não devem acumular responsabilidades de Service Desk distintas das previstas neste anexo;
    2.2. A equipe prestará o serviço de Gestão de Configuração e de Ativos de TIC sob liderança do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI.
    2.3. Todos os profissionais que ingressarem na equipe de Gestão de Configuração e de Ativos de TIC devem passar por ciclo de treinamento obrigatório na ferramenta de Gestão de Ativos e no uso do CMDB, ministrado pela CONTRATADA, com carga

horária mínima de 24h.

3. **ATIVIDADES:** Esta seção descreve as atividades a serem realizadas pela equipe da contratada no apoio, execução e manutenção dos processos de Gestão de Configuração e Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme as boas práticas da ITIL 4, com foco em confiabilidade, rastreabilidade, conformidade e suporte à tomada de decisão do contratante.
    3.1. Para tanto, deve assegurar que existam informações precisas e confiáveis sobre os ativos e serviços de TIC e que as configurações e relacionamentos entre eles estejam controlados e com documentação atualizada e periodicamente revisada por meio das seguintes práticas dentre outras:
        3.1.1. Inventário de Ativos;
        3.1.2. Rastreabilidade;
        3.1.3. Redução de Custos;
        3.1.4. Conformidade;
        3.1.5. Prevenção e Solução de Problemas;
        3.1.6. Melhoria de Segurança;
        3.1.7. Otimização de recursos;
        3.1.8. Eficiência operacional

    3.2. REQUISITOS FUNCIONAIS:
        3.2.1. A Gestão de Configuração e de Ativos de TIC deverá ser executada pela CONTRATADA de forma a viabilizar o cumprimento dos seguintes objetivos da CONTRATANTE:
            3.2.1.1. Gerenciar contratos de licenciamento;
            3.2.1.2. Otimizar o uso de Software possibilitando a redução de custos, quando possível;
            3.2.1.3. Manter o catálogo de software atualizado;
            3.2.1.4. Gerenciamento de contratos de licenciamento;
            3.2.1.5. Distribuição do pacote de upgrade ou downgrade;
            3.2.1.6. Tomada de decisão automatizadas através de um workflow definido pelas políticas da CONTRATANTE e sistematizadas pelas ferramentas de Gestão de TIC;
            3.2.1.7. Utilizar o conceito de Estoque Virtual para licenças;
            3.2.1.8. Mensurar uso de cada aplicação em múltiplas localidades;
            3.2.1.9. Permitir inclusão de unidades do Tribunal em ambientes ou localidades diversas por geolocalização;
            3.2.1.10. Gerenciamento de patches de segurança;
            3.2.1.11. Conformidade;
            3.2.1.12. Implementar e facilitar adoção de práticas de Gerenciamento de Ativos de Software (SAM);
            3.2.1.13. Realizar de Inventário de Software e Hardware;
            3.2.1.14. Portal de Serviços.
        3.2.2. O Serviço de Gestão de Configuração e Ativos de TIC deverá ser executado pela CONTRATADA visando monitorar e atuar de forma proativa e remota sobre os ativos, provendo ferramentas de análise, auditoria e inventário.

3.2.3. Assegurar que mudanças em ambientes controlados e operacionais estejam condicionados à aprovação formal dos processos;
3.2.4. Fornecer um modelo de configuração dos serviços, ativos e infraestrutura, gravando as relações entre ICs;
3.2.5. A CONTRATADA é responsável por definir uma estrutura relacionada ao gerenciamento, armazenamento e provisão de itens relacionados à TIC do CONTRATANTE, considerando os ativos que precisam de um controle mais efetivo e em conformidade com os padrões e diretrizes existentes no órgão;
3.2.6. A CONTRATADA é responsável por propor e aplicar uma estratégia automatizada de gestão do ciclo de vida completo de ativos.

3.3. ATIVIDADES DA GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO: Compete à CONTRATADA garantir que os recursos tecnológicos sejam rastreáveis, organizados e gerenciados de forma eficiente ao longo de seu ciclo de vida; executando, entre outras, as seguintes atividades:
3.3.1. Manutenção da Base de Dados de Configuração (CMDB):
3.3.1.1. Catalogar e documentar os componentes de hardware, software, redes, entre outros que faem parte do ambiente de TIC, conforme o Anexo 20 - Sustentação de Infraestrutura – Dados do Ambiente de TI da Contratante;
3.3.1.2. Atualizar a CMDB com todos os Itens de Configuração (ICs) definidos no item 1.2 deste anexo;
3.3.1.3. Garantir que cada IC possua atributos completos: identificador único, tipo, status, localização, responsável, data de inclusão, versão, e vínculos com outros ICs;
3.3.1.4. Assegurar integridade e consistência nos relacionamentos entre ICs;
3.3.1.5. Atualizar CMDB em até 48 horas úteis após mudança aprovada;
3.3.1.6. Verificar mensalmente a conformidade dos ICs por amostragem mínima de 10% dos ICs cadastrados, comparando evidências documentais (chamados, ordens de serviço, relatórios de mudança);
3.3.1.7. Manter registros atualizados do estado atual e histórico dos ICs assegurando sua rastreabilidade;
3.3.1.8. Disponibilizar aos usuários designados da CONTRATADA e da CONTRATANTE manual para acesso das ferramentas de gerenciamento de configuração;
3.3.1.9. Limitar as informações disponibilizadas na CMDB às determinações da política de Gestão de Configuração e ao perfil de permissão dos usuários.
3.3.2. Controle e Registro de Mudanças:
3.3.2.1. O controle e registro de mudanças deve ocorrer em conformidade com os procedimentos de Mudança e Liberação descritos no Anexo 21 desse edital (Modelo do Plano de Mudança e Liberação);
3.3.2.2. Atualizar a CMDB somente após aprovação formal de mudanças;

3.3.2.3. Garantir vínculo entre a mudança registrada e a modificação do IC correspondente;

3.3.2.4. Verificar mensalmente todos os registros de mudança classificados como impactantes conforme diretriz interna da base de conhecimento da CONTRATANTE;

3.3.2.5. Conferir o vínculo dos ICs alterados ao respectivo número de mudança aprovada.

3.3.3. Auditorias e Verificações:

3.3.3.1. Realizar auditorias mensais da CMDB;

3.3.3.2. Produzir relatórios de dados inconsistentes, ICs incompletos, duplicados ou desatualizados, entregues até o 5º dia útil de cada mês;

3.3.3.3. Correções apontadas devem ser realizadas em até 10 dias úteis após emissão do relatório.

3.4.ATIVIDADES DA GESTÃO DE ATIVOS DE TIC:

3.4.1. Inventário de Ativos:

3.4.1.1. Descobrir e registrar todos os ativos de TIC, incluindo os descritos na definição de IC do item 1.2;

3.4.1.2. Atualizar a base de dados com todos os ativos, incluindo: patrimônio, tipo, modelo, número de série, localização, responsável e status;

3.4.1.3. Apoiar inventários físicos anuais quando solicitado pela CONTRATANTE e produzir inventários lógicos;

3.4.1.4. Comparar e tratar divergências entre inventário físico e lógico;

3.4.1.5. Comparar registros de ativos de TIC entre diferentes bases de dados, incluindo o inventário logico, as bases do sistema de antivírus e registros no Active Directory (AD);

3.4.1.6. Produzir, revisar, executar e monitorar políticas de inclusão e exclusão de ativos no inventário lógico, além de recomendar e monitorar conformidade com as políticas das demais ferramentas.

3.4.2. Movimentação de Ativos:

3.4.2.1. Manter e acompanhar a localização, propriedade e uso de cada ativo.

3.4.2.2. Gerir todas as fases do ciclo de vida do ativo, da aquisição à desativação e desfazimento;

3.4.2.3. Registrar as solicitações de movimentação de ativos, e acompanhar a atualização da localidade na ferramenta de inventário de bens da CONTRATANTE.

3.4.2.4. Produzir alertas de atraso da movimentação quando a localidade do ativo não é atualizada na ferramenta de inventário de bens da CONTRATANTE no tempo de SLA disponível na base de conhecimento da CONTRATADA.

3.4.2.5. Atualizar a base de ativos conforme a movimentação.

3.4.2.6. Produzir relatório mensal com datas de solicitação e de conclusão das movimentações.

3.4.2.7. Produzir relatório semanal de inconsistências entre sistema de gestão de ativos da CONTRATADA e de inventário de bens da

CONTRATANTE.

3.4.2.8. Garantir o reflexo das movimentações na ferramenta de gestão de serviços;

3.4.2.9. Executar ações para manter o controle e a atualização de SO e software de máquinas que não reportam à ferramenta de Gestão de Ativos conforme prazos descritos na Política de Gestão de Ativos, que deverá ser proposta nos primeiros 60 dias de contrato. As ações podem incluir, dentre outras:

3.4.2.9.1. Boot remoto do equipamento;

3.4.2.9.2. Contato telefônico com unidades e usuários;

3.4.2.9.3. Inspeção presencial.

3.4.3. Controle de Licenças de Software:

3.4.3.1. Registrar e manter atualizado o controle de licenças;

3.4.3.2. Gerar alertas de vencimento, subutilização ou uso indevido conforme normativo interno registrado na base de conhecimento da CONTRATANTE.

3.4.3.3. Executar auditorias trimestrais de licenças de software, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

3.4.3.3.1. Inventário de Software Instalado: Levantamento detalhado de todos os softwares instalados nos ativos de TIC, com identificação de nome, versão, fabricante, data de instalação, e usuário associado.

3.4.3.3.2. Conferência de Licenciamento: Verificação da existência e validade das licenças correspondentes a cada instalação, incluindo número de licenças adquiridas, tipo de licença (perpétua, subscrição, OEM etc.) e seu vínculo contratual.

3.4.3.3.3. Mapeamento de Conformidade: Comparação entre softwares instalados e licenças disponíveis para identificar:

3.4.3.3.3.1. Instalações não licenciadas;

3.4.3.3.3.2. Licenças ociosas ou subutilizadas;

3.4.3.3.3.3. Excedente de uso (não conformidade);

3.4.3.3.4. Análise de Riscos Legais e Contratuais: Identificação de possíveis riscos decorrentes do uso irregular de software, com recomendações de correção.

3.4.3.3.5. Relatório Trimestral Documentado: Entrega de relatório com:

3.4.3.3.5.1. Sumário executivo de conformidade;

3.4.3.3.5.2. Lista de softwares não conformes;

3.4.3.3.5.3. Evidências (prints, logs ou exportações de sistemas);

3.4.3.3.5.4. Ações corretivas sugeridas.

3.4.3.3.6. Emitir alertas com no mínimo 30 dias de antecedência para:

3.4.3.3.6.1. Vencimentos de licenças;

3.4.3.3.6.2. Necessidade de renovações;

3.4.3.3.6.3. Mudanças contratuais previstas.

3.4.3.3.7. Gestão de Garantias e Contratos:

3.4.3.3.7.1. Registrar e controlar prazos de garantia e contratos vinculados a ativos.

3.4.3.3.7.2. Emitir alertas no mínimo 30 dias antes dos vencimentos ou segundo prazos específicos conforme registrado na base de conhecimento da CONTRATADA.

3.4.3.3.7.3. Realizar auditoria cruzada com prazos contratuais e datas dos alertas emitidos.

3.5.ENTREGÁVEIS: Produzir os seguintes entregáveis, dentre outros:

3.5.1. Registro de ativos: Lista detalhada dos ativos de TIC, incluindo hardware, software, documentação e licenças;

3.5.2. Plano de gestão de configuração: Documento com a definição de políticas, processos e ferramentas usadas para gerenciar configurações de ativos. O documento será entregue com sessenta (60) dias da emissão da ordem de serviço, ser revisado anualmente ou sob demanda, e deve conter:

3.5.2.1. Escopo;

3.5.2.2. Políticas de Gerenciamento;

3.5.2.3. Papéis e responsabilidades;

3.5.2.4. Processos-chave;

3.5.2.5. Ferramenta e recursos;

3.5.2.6. Ciclos de Revisão.

3.5.3. Relatórios de conformidade: Relatórios sobre o estado atual dos ativos em relação às normas e políticas estabelecidas;

3.5.4. Relatórios de auditoria: Documentos que verificam a integridade e validade das configurações;

3.5.5. Mapeamento de dependências: Diagramas ou listas detalhando como os ativos se conectam e interagem;

3.5.6. Planos de mudanças: Entregáveis que detalham as modificações ou atualizações planejadas nos ativos de TIC;

3.5.7. Manual de procedimentos: Instruções detalhadas para gerenciar ou atualizar configurações e ativos;

3.5.8. Relatório de desempenho: Análise sobre a eficácia das configurações de ativos em termos de custo, uso e impacto.

3.6.RELATÓRIOS E INDICADORES OPERACIONAIS: A contratada deverá entregar até o 5º dia útil de cada mês:

3.6.1. Indicadores de acurácia da CMDB;

3.6.2. Conformidade do inventário físico;

3.6.3. Índice de movimentações atendidas no prazo;

3.6.4. Situação de licenciamento;

3.6.5. Alertas emitidos e pendências;

3.6.6. Propostas de melhoria contínua.

3.7. AUDITORIA: A atividade de auditoria tem como objetivo verificar de forma periódica e sistemática a integridade das informações contidas no CMDB. As auditorias serão conduzidas pelo Gerente de Configuração conforme definições descritas abaixo:

3.7.1. Cronograma de Auditorias: As auditorias deverão transcorrer semestralmente;

3.7.2. Resultados esperados: Em cada auditoria é esperado que sejam gerados os seguintes relatórios:

3.7.2.1. Número de ICs que estão conformes e não-conformes;

3.7.2.2. Número de mudanças que afetaram o CMDB.

3.8. CONFORMIDADE COM A ITIL 4:

3.8.1. Todas as atividades deverão seguir os princípios da ITIL 4, em especial os processos:

3.8.1.1. Service Configuration Management;

3.8.1.2. IT Asset Management (ITAM);

3.8.1.3. Change Enablement;

3.8.1.4. Service Request Management.

3.8.2. A contratada deverá manter a documentação atualizada e disponível para inspeção, contendo:

3.8.2.1. Procedimentos operacionais;

3.8.2.2. Responsáveis por cada processo;

3.8.2.3. Evidências de execução.

3.9. AUTOMAÇÕES: Definir junto à área de processos da CONTRATANTE as automações de atividades rotineiras:

3.9.1. Varreduras rotineiras para garantias de distribuição;

3.9.2. Monitoramento proativo com suporte do 2º Nível de microinformática Presencial;

3.9.3. Correlação de inventário físico com o inventário lógico;

3.9.4. Proatividade de verificação de nova versão de software padrão e os homologados do CONTRATANTE;

3.9.5. Processo definido e ativo para Máquinas Zombie;

3.9.6. Revisão e atualização dos registros no catálogo de software, garantindo alinhamento com os softwares atualmente em uso;

3.9.7. Ações para redução de vulnerabilidade.

4. REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC (ITIL 4)

4.1. A presente seção estabelece os requisitos funcionais e não funcionais que devem ser atendidos pela solução informatizada a ser disponibilizada e operada pela contratada

para suportar os processos de Gestão de Configuração e Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme os preceitos da ITIL 4.

4.2. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO: A solução a ser fornecida deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos gerais:

- 4.2.1. Ser disponibilizada em modelo Web, responsiva, com suporte a múltiplos navegadores atualizados;
- 4.2.2. Possuir interface administrativa e operacional em português, com documentação completa;
- 4.2.3. Estar hospedada em ambiente seguro, podendo ser on-premises ou em nuvem, desde que respeitadas as diretrizes de uso seguro de computação em nuvem da Portaria Nº 1385/2025 do Gabinete da Presidência do TJCE;
- 4.2.4. Permitir acesso com controle de permissões, por perfil de usuário, com registro de logs de atividades;
- 4.2.5. Possuir capacidade de integração com ferramentas de ITSM, help desk e inventário automático.

4.3. REQUISITOS FUNCIONAIS MÍNIMOS – GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO (CMDB): A solução deve contemplar as funcionalidades abaixo:

- 4.3.1. Modelagem de Itens de Configuração (ICs):
  - 4.3.1.1. Possibilitar o registro, categorização e visualização dos diversos tipos de Itens de Configuração (hardware, software, serviços, documentos etc), permitindo a inclusão via descoberta de rede ou inserção manual de dados;
  - 4.3.1.2. Permitir a definição de atributos customizáveis por tipo de IC;
  - 4.3.1.3. Suportar versões, status, proprietário, localização e outros campos críticos.
- 4.3.2. Relações entre ICs:
  - 4.3.2.1. Permitir o mapeamento e visualização gráfica de relações entre ICs, como dependências, componentes, vínculos lógicos e físicos;
  - 4.3.2.2. Suportar navegação visual ou hierárquica entre itens.
- 4.3.3. Rastreabilidade de Mudanças:
  - 4.3.3.1. Registrar alterações realizadas nos ICs com trilha de auditoria;
  - 4.3.3.2. Integrar com processos de gestão de mudanças, permitindo o vínculo entre mudanças aprovadas e as alterações na CMDB.
- 4.3.4. Auditorias e Confiabilidade:
  - 4.3.4.1. Permitir a realização de auditorias periódicas na CMDB com relatórios de confiabilidade e consistência dos dados;
  - 4.3.4.2. Suportar exportação de dados em formatos abertos (CSV, XLS, JSON, etc).

4.4. REQUISITOS FUNCIONAIS MÍNIMOS – GESTÃO DE ATIVOS DE TIC: A solução deve contemplar as funcionalidades abaixo:

4.4.1. Inventário de Ativos

4.4.1.1. Gerenciar o ciclo de vida completo dos ativos (aquisição, alocação, movimentação, manutenção, descarte);

4.4.1.2. Permitir o vínculo dos ativos com usuários, locais físicos e contratos;

4.4.1.3. Permitir o registro de ativos manuais e a integração com ferramentas de descoberta automática de ativos.

4.4.2. Controle de Software e Licenças

4.4.2.1. Permitir o registro de softwares instalados e das respectivas licenças, com associação a ativos físicos;

4.4.2.2. Emitir alertas de licenças vencidas, uso indevido ou excesso de licenciamento.

4.4.3. Rastreabilidade e Conformidade

4.4.3.1. Registrar movimentações de ativos com histórico completo;

4.4.3.2. Permitir a realização de inventário físico periódico, com emissão de relatórios de conformidade.

4.4.4. Gestão de Contratos e Garantias

4.4.4.1. Permitir o controle de prazos de garantia, contratos de suporte e datas de vencimento associadas aos ativos.

4.5.REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

4.5.1. Suporte a autenticação segura (por exemplo, LDAP/AD, SSO ou 2FA);

4.5.2. Capacidade de gerar relatórios customizáveis e dashboards com indicadores (KPIs);

4.5.3. Quantitativo de licenças de gestão de ativos compatível com a evolução do parque tecnológico do Tribunal, no quantitativo mínimo de 13000 ativos, com expansão anual de 10% ao ano;

4.5.4. Disponibilidade mínima de 98%;

4.5.5. A solução deve permitir backup automático e restauração de dados.

4.6.REQUISITOS DE ENTREGA E MANUTENÇÃO

4.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a solução em até 30 dias após a assinatura do contrato, devidamente configurada e integrada aos demais sistemas.

4.6.2. A CONTRATADA será responsável por:

4.6.2.1. Configuração inicial da base de dados;

4.6.2.2. Treinamento dos usuários indicados pelo contratante;

4.6.2.3. Suporte técnico e evolutivo durante todo o período contratual.

4.6.3. A CONTRATADA deverá garantir a implementação considerando:

4.6.3.1. Criação e configuração de agentes para os ativos;

4.6.3.2. Criação de DashBoards, em tempo real;

4.6.3.3. Treinamento da equipe da CONTRATANTE.

4.7. CONFORMIDADE COM A ITIL 4: A solução deve estar aderente aos princípios da ITIL 4, em especial aos processos descritos nos domínios:

4.7.1. Service Configuration Management;
4.7.2. IT Asset Management (ITAM);
4.7.3. Change Enablement;
4.7.4. Service Request Management.

4.8. A contratada deve comprovar, no ato da proposta ou durante a implantação, que a ferramenta atende às práticas e processos preconizados pela ITIL 4.

4.9. DOCUMENTAÇÃO E TREINAMENTO:

4.9.1. A CONTRATADA deverá prover treinamento para até duas turmas com no máximo 10 pessoas, ministrado em português brasileiro, com material digital em formato online, com carga horária mínima de 04 horas;
4.9.2. A CONTRATADA entregará ao cliente toda documentação produzida durante a implementação da solução;
4.9.3. O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado à CONTRATANTE;
4.9.4. O curso deverá ser focado na apresentação dos recursos da ferramenta, na visualização de informações para tomada de decisão e dashboards.

``

INDICADORES PARA GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC

IND01 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO DE GESTÃO DE ATIVOS – Finalidade: Aferir o percentual do tempo em que a solução de gestão de ativos esteve disponível no mês.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução mensal a ser deduzido em caso de não alcance do indicador	Percentual de Glosa
SOLUÇÃO DE GESTÃO DE ATIVOS DISPONÍVEL ACIMA DE 98% DO TEMPO DURANTE O MÊS	Abaixo de 98% até 90%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (98 – Valor do Indice alcançado no mês)*10*0,1	10%
	Abaixo de 90%	20% (vinte por cento) para índice de DISPONIBILIDADE abaixo	20%

		de 90%, não acumulado com os critérios acima.	
Forma de cálculo	IDGOR (%) = (TDM / TTM) x 100 Onde: IDGOR = Disponibilidade dos Serviços de gerenciamento e operação; TDM = Total de tempo com disponibilidade no mês; TTM = Total do tempo no mês; TDM medido através da plataforma de gerenciamento e operação do NOC		
Forma de acompanhamento	Durante a execução dos serviços, a disponibilidade será monitorada e o tempo de indisponibilidade dos serviços serão descontados do tempo total de disponibilidade esperado no mês.		
Periodicidade	Mensal		

IND02 - INDICADOR DE DEVICES INVENTARIADOS Finalidade: Aferir a quantidade de devices inventariados do parque definido pelo CONTRATANTE.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução mensal a ser deduzido em caso de não alcance do indicador	Percentual de Glosa
MAIS DE 98% DOS DEVICES REGISTRADOS NO INVENTÁRIO FÍSICO DA CONTRATANTE CONSTANDO NO INVENTÁRIO LÓGICO DA CONTRATADA	Abaixo de 98% até 90%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (98 – Valor do Indice alcançado no mês)*10*0,1	10%
	Abaixo de 90%	20% (vinte por cento) para índice de DISPONIBILIDADE abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo	(Número de Devices na ferramenta de gestão de inventário da CONTRATANTE) / (Total de devices inventariados no sistema de Gestão de Ativos da CONTRATADA)		
Instrumento de Medição	Através da plataforma de gerenciamento de serviços, de ativos e de inventário		
Forma de	Relatórios		

acompanhamento	
Periodicidade	Mensal

IND03 - INDICADOR DE ICs EM CONFLITO OU EM DUPLICIDADE Finalidade: Medir o índice de ICs inventariados, ativos de infraestrutura, que estão em conflitos ou duplicados na ferramenta de Gestão de Ativos de TI da CONTRATANTE.			
Indicador	Intervalo	Fator de redução mensal a ser deduzido em caso de não alcance do indicador	Percentual de Glosa
ATIVOS DE INFRAESTRUTURA E ICs INVENTARIADOS EM CONFLITO OU DUPLICADOS ABAIXO DE 3%	Acima de 3% até 10%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual acima da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Valor do Indice alcançado no mês – 3)*10*0,1	10%
	Acima de 10%	20% (vinte por cento) para índice de CONFLITOS E DUPLICIDADES acima de 10%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo	Cálculo: (A/B) * 100 A = Total de ICs, ativos de infraestrutura, em Conflito ou Duplicado B = Total de ICs, ativos de infraestrutura		
Instrumento de Medição	Através dos registros na ferramenta de Gerenciamento de Ativos da CONTRATANTE.		
Forma de acompanhamento	Relatórios		
Periodicidade	Mensal		

IND04 - INDICADOR DE ICs REPORTADOS Finalidade: Medir o índice de ICs inventariados, reportados na ferramenta de Gestão de Ativos de TI, em período não superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

Indicador	Intervalo	Fator de redução mensal a ser deduzido em caso de não alcance do indicador	Percentual de Glosa
ÍNDICE MAIOR QUE 99% DE ICS INVENTARIADOS, REPORTADOS NA FERRAMENTA DE GESTÃO DE ATIVOS DE TI, EM PERÍODO NÃO SUPERIOR A 100 (CEM) DIAS.	Abaixo de 99% até 90%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (99 – Valor do Indice alcançado no mês)*10*0,1	10%
	Abaixo de 90%	20% (vinte por cento) para índice de ICs REPORTADOS abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo	Cálculo: (A/B) * 100 A = Total de ICs reportados na ferramenta de gerenciamento de ativos de TI há menos de 100 (cem) dias. B = Total de ICs Inventariados		
Instrumento de Medição	Através dos registros na ferramenta de Gerenciamento de Ativos da e CMDB da Ferramenta de gestão de serviços		
Forma de acompanhamento	Relatórios		
Periodicidade	Mensal		

IND05 - INDICADOR DE CONFORMIDADE DE REGISTRO DE MUDANÇAS Finalidade: Medir o percentual das mudanças executadas que são adequadamente refletidas no CMDB			
Indicador	Intervalo	Fator de redução mensal a ser deduzido em caso de não alcance do indicador	Percentual de Glosa
98% DE CONFORMIDADE	Abaixo de 98% até 90%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada	10%

NO REGISTRO DE TODAS AS MUDANÇAS REALIZADAS		décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (98 – Valor do Indice alcançado no mês)*10*0,1	
	Abaixo de 90%	20% (vinte por cento) para índice de MUDANÇAS REGISTRADAS abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo	(Número de mudanças devidamente registradas/total de mudanças realizadas)		
Instrumento de Medição	Através das requisições de mudanças resolvidas no sistema de Service Desk e ferramentas de Gerenciamento de Ativos, da CMDB e da Ferramenta de gestão de serviços.		
Forma de acompanhamento	Relatórios		
Periodicidade	Mensal		

IND06 – INDICADOR DE CORRELAÇÃO ENTRE BASES Finalidade: Garantir uniformidade no quantitativo de ICs reportados nas diferentes bases de dados, observando a integração das máquinas em domínio e a presença de antivírus			
Indicador	Intervalo	Fator de redução mensal a ser deduzido em caso de não alcance do indicador	Percentual de Glosa
CORRELAÇÃO DE DEVICES ENTRE ACTIVE DIRECTORY (AD), ANTIVÍRUS E FERRAMENTA DE INVENTÁRIO LÓGICO DA CONTRATADA	Abaixo de 98% até 90%	0,1% (zero vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (98 – Valor do Indice	10%

		alcançado no mês)*10*0,1	
	Abaixo de 90%	20% (vinte por cento) para índice de DISPONIBILIDADE abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo	(Número de Devices na ferramenta com menor número registrado) / (Número de Devices na ferramenta com maior número registrado)		
Instrumento de Medição	Através dos registros de ICs entre AD, Antivírus e Ferramenta de Gestão de Ativos		
Forma de acompanhamento	Relatórios		
Periodicidade	Mensal		

1 SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA – Suporte Técnico 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE

1.1 O Serviço de Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE, refere-se a todas as atividades relacionadas ao gerenciamento, sustentação, atualização, evolução e administração do ambiente computacional do CONTRATANTE e gestão de processos.

1.2 O Serviço de Sustentação de Infraestrutura está relacionado à sustentação e suporte técnico da infraestrutura, gerenciamento e apoio dos serviços de TIC, com periodicidade definida para execução.

1.2.1 A operação de infraestrutura de TIC envolve a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à conectividade e comunicação de voz e dados, sustentação de banco de dados, sistemas operacionais, suíte de escritório, virtualização de servidores, load balance, servidores de aplicação, sistemas de automação, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, nuvem, segurança da informação, monitoramento, gerenciamento, dentre outras.

1.2.2 Todas as atividades do Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL, e Equipe de Apoio aos Processos ITIL são de responsabilidade da CONTRATADA. Essas atividades consistem no planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de Infraestrutura de TIC da CONTRATANTE e da Central de atendimento em todos os seus níveis, designando recursos técnicos, realizando o acompanhamento e avaliação dos resultados dos serviços, sugerindo e aplicando melhoria contínua nos processos.

1.3 Os profissionais designados para os serviços descritos nesse Anexo deverão estar devidamente capacitados e habilitados para execução das atividades, de acordo com as qualificações exigidas no **Anexo 13 – Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC** e no **Anexo 19 – Grupo 07 – Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE - Perfis e Qualificações Profissionais**.

1.4 As principais atividades a serem exercidas por essa equipe estão detalhadas no **Anexo 14 – Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, e no **Anexo 20 – Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macroatividades.**

1.5 Para o **Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível** , **Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL** e **Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE** os quantitativos das atividades será demandado através de Ordem de Serviço, para cada tipo de categoria. Para a prestação das atividades contratadas, os quantitativos mínimos e máximos estimados estão indicados na Tabela 01, Tabela 02 e Tabela 03. Todavia, os quantitativos mínimos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços até o final do período de estabilização, que correspondem aos primeiros 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços.

1.5.1 A CONTRATANTE não se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados após o período de estabilização.

Tabela 01

Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível					
Item	**Categoria**	**Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024**	**Perfil TJCE**	**Qtd. Perfis**	**Área Responsável**
01	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno	3	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
		Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	2	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
02	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Pleno	1	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Pleno	2	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior	2	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Pleno	1	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados de Dados
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree - Sênior	2	Coordenadoria de Conectividade e Banco de Dados
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Pleno	3	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Sênior	3	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos

03	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Pleno	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais - Microsoft Office 365 - Sênior	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux - Pleno	2	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior	3	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno	2	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior	2	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Pleno	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Sênior	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Pleno	2	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação - Senior	3	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - DevOps – Pleno	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos

		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	2	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
04	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional bac kup – Pleno	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional bac kup – Sênior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
05	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional arm azenamento – Pleno	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional arm azenamento – Sênior	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
06	Observabilidade de Serviços de TI	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	1	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior	2	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
07	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Pleno)	1	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
		Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Sênior)	1	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
08	Segurança de TIC	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Senior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno	1	Coordenadoria de Segurança da Informação

		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Senior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Senior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação, virtualização e Cloud Security – Senior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
09	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos

Tabela 02

Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL					
Item	**Categoria**	**Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024**	**Perfil TJCE**	**Qtd. Perfis**	**Área Responsável**
01	Gerenciamento	Gerente de suporte técnico	Gerente de suporte técnico	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos

	de Serviços de TIC e ITIL	de tecnologia da informação	de tecnologia da informação – Gestão de Problemas		
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI	1	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos	1	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
02	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Pleno	7	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Sênior	7	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos

Tabela 03

Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE					
Item	**Categoria**	**Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024**	**Perfil TJCE**	**Qtd. Perfis**	**Área Responsável**
01	Serviço de Infraestrutura Exclusiva - PJE – Suporte a Servidores de Aplicação	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação PJE - Sênior	3	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
02	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree PJE - Sênior	3	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
03	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	2	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
04	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior	2	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
05	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Sênior)	2	Coordenadoria de infraestrutura do PJE
06	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	3	Coordenadoria de Monitoramento do PJe
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Senior	1	Coordenadoria de Monitoramento do PJe
07	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da	Gerente de suporte técnico de tecnologia da	1	Diretoria de Tecnologia do PJe

		informação	informação - PJE		

1.6 As ordens de serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual.

1.7 Quando da alteração de uma ordem de serviço, requisitando um novo serviço, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa. Os ajustes propostos referem-se exclusivamente à inclusão de novos serviços destinados aos grupos especificados nos anexos desta contratação. Esses ajustes consideram o quantitativo previamente levantado, bem como alterações dentro de uma mesma área tecnológica e as atribuições dos perfis descritos nos referidos anexos. Tudo isso está alinhado às atribuições, características e propósitos de atuação definidos para os perfis na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e suas eventuais atualizações.

1.8 Caso a CONTRATANTE deseje descontinuar um serviço, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência, devendo extinguir ou alterar a ordem de serviço em execução.

1.9 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Os dados relativos ao registro e atendimento das solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

1.10 Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneo de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

1.11 Todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados na solução de ITSM da CONTRATANTE.

1.12 Os serviços que são tratados nesse Anexo 12 poderão ser executados de forma remota ou presencial, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, conforme descrito no item 1.22 .

1.13 Os profissionais da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de um perfil profissional de forma simultânea.

1.14 Dos relatórios gerenciais:

1.14.1 Mensalmente, ou sempre quer for solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA gerará relatório de prestação de serviços;

1.14.2 Durante a Etapa de Transição do Serviço, o CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o

cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço;

1.14.3 A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados (Book) acordados com a CONTRATANTE.

1.14.3.1 Deverão constar nesse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;

1.14.3.2 O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.

1.15 O cálculo das glosas dos indicadores dos serviços contemplados nesse Anexo 12, será calculado com base no valor mensal do referido serviço.

1.16 Em razão da natural dinâmica institucional da CONTRATANTE, novos serviços, macro atividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação do serviço.

1.17 A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, estabelecidos nos Anexos, enquanto perdurar a relação contratual.

1.17.1 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

1.18 Os serviços críticos que serão monitorados para fins de apuração do **Indicador 03: INCIDENTES (Anexo 15 – Grupos 03, 04, 06 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Suporte Técnico de 3º Nível , Gerenciamento de Serviços, Tarefas de Demandas e PJE)**, no ambiente de produção, são:

1.18.1 Acesso à internet;

1.18.2 Ambiente de virtualização;

1.18.3 Gerência de Identidades – Active Directory;

1.18.4 Servidores Virtuais e Físicos;

1.18.5 Banco de Dados;

1.18.6 Site do TJCE;

1.18.7 Rede de Dados e Conectividade relativo aos equipamentos dos datacenters do TJCE e Fórum Clóvis Beviláqua;

1.18.8 Backup e Restore;

1.18.9 Balanceadores de Aplicações;

1.18.10 Storages;

1.18.11 Firewalls;

1.18.12 Rede Wi-fi.

1.18.13 Além desses, a apuração do **Indicador 03** deverá ser estendida a outras soluções que venham a ser contratadas ou adquiridas futuramente, desde que sejam consideradas críticas para a continuidade das operações.

1.19 Será de responsabilidade da CONTRATADA manter os cabos de rede (patch cords) dos equipamentos instalados em racks de servidores e de telecomunicações, devidamente identificados.

1.20 Os cabos de força, patch cords e cordões ópticos serão fornecidos pela CONTRATANTE, sendo de responsabilidade da CONTRATADA fornecer material para a identificação e organização desse cabeamento (rotuladora, etiquetas de identificação, abraçadeiras, etc.).

1.21 A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de "Cofre de Senhas" atualmente em uso pelo TJCE, "*Keepass",* para as operações de 3º Nível.

1.21.1 A CONTRATADA poderá substituir a ferramenta citada acima, por outra ferramenta com as mesmas características ou superiores, desde que seja aprovada pela CONTRATANTE.

1.22 LOCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.22.1 A equipe dos serviços tratados nesse Anexo 12 trabalhará predominantemente de forma remota.

1.22.1.1 Os serviços informados abaixo, deverão ser prestados por profissionais que residam em Fortaleza-CE ou na região metropolitana (RMF), na quantidade total especificada, devido a eventual necessidade de prestação de serviços de forma presencial.

1.22.1.1.1 Gerenciamento de Serviços de TIC;

1.22.1.1.2 Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL;

1.22.1.1.3 Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL;

1.22.1.1.4 Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe;

1.22.1.1.5 Gerente de segurança da informação.

1.22.1.2 Todos os demais serviços deverão ser prestados, na quantidade mínima de 1 (um) profissional por especialidade, Pleno ou Sênior, que tenha residência em Fortaleza-CE ou na região metropolitana (RMF), devido a necessidade de prestação de serviços de forma presencial.

1.22.1.3 Esse quesito advém do fato da necessidade de realização de atualizações, análises de problemas, implantações, dentre outras ações, de forma presencial, como no caso de ações necessárias nos equipamentos dos datacenters.

1.22.2 A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico e mobiliário a serem utilizados pela equipe da CONTRATADA, caso o serviço seja realizado de forma presencial.

1.22.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos necessários para a prestação do

serviço para as equipes tratadas nesse Anexo 12.

1.22.3.1 Os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão estar sempre atualizados, de acordo com as normas de segurança da informação da CONTRATANTE, conforme **Anexo 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk** e **Anexo 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software.**

1.22.4 Qualquer intervenção por terceiros nos Datacenters do CONTRATANTE, deverá ser acompanhada pela CONTRATADA, exceto se for previamente autorizado pela CONTRATANTE. Qualquer anormalidade deverá ser comunicada aos gestores do TJCE.

1.23 REGIMES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.23.1 A equipe dos serviços tratados nesse Anexo 12 trabalhará predominantemente em dias úteis, de segunda a sexta-feira, entre 7h e 19h.

1.23.1.1 Os serviços de Suporte Técnico de 3º Nível e de Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE deverão ser prestados de forma ininterrupta, ou seja, cobrindo todo o período informado no item 1.23.1.

1.23.2 Para os serviços executados fora do horário mencionado no item 1.23.1, os trabalhos serão executados conforme o **Anexo 16 – Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA - Serviço de Suporte 3º Nível.**

1.23.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento **24x7** (vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana), para incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal dos sistemas considerados críticos para o Poder Judiciário do Estado do Ceará, quais sejam:

1.23.3.1 Portal de Peticionamento e-SAJ;

1.23.3.2 Sistema SAJPG;

1.23.3.3 Sistema SAJSG;

1.23.3.4 Sistema PJE;

1.23.3.5 Diário da Justiça Eletrônico (judicial e administrativo);

1.23.3.6 Malote Digital;

1.23.3.7 Gravação de Audiências;

1.23.3.8 Portal da internet do TJCE;

1.23.3.9 Portal intranet do TJCE;

1.23.3.10 VPN;

1.23.3.11 CODEX (Plataforma nacional que consolida as bases de dados processuais do Poder Judiciário para o CNJ);

1.23.3.12 ADMRH;

1.23.3.13 ADMRH Portal do Servidor;

1.23.3.14 SARA – Sistema de Análise e Resumo de Ações - IA;

1.23.3.15 Ferramenta de Low Code (SYDLE);

1.23.3.16 Bankjus;

1.23.3.17 SGA – Sistema de Gestão de Arrecadação;

1.23.3.18 SEI administrativo;

1.23.3.19 PED (Plataforma de Estatísticas e Dados);

1.23.3.20 Integrações via API e Webservices do TJCE (BNMP, MNI, PDPJ, etc);

1.23.3.21 Correio Eletrônico;

1.23.3.22 SAV (Sistema de Agendamento de Videoconferência);

1.23.3.23 FATJ (encurtador de link);

1.23.3.24 Aplicativo Mobile do TJCE;

1.23.3.25 SAPRE – Sistema de Administração de Precatórios;

1.23.3.26 SAE – Sistema de Alvará Eletrônico;

1.23.3.27 Além desses, o atendimento 24X7 deverá ser estendido a outros sistemas futuros, desde que sejam considerados críticos para a continuidade das operações.

1.23.4 Os atendimentos aos incidentes mencionados no item 1.23.3 deverão contar com a presença simultânea de um técnico especializado e um gerente, para garantir a resolução ágil e a gestão adequada do incidente.

1.23.4.1 Para esses atendimentos ocorridos fora do horário informado no item 1.23.1 , Tarefas de Demandas deverão ser abertas, conforme descrito no **Anexo 16 – Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura - Tarefas de Demanda – Serviço de Suporte 3º NÍVEL**.

1.23.5 A CONTRATADA alertará à CONTRATANTE sobre os incidentes relatados no item 11 através dos meios estabelecidos no Plano de Comunicação para tratar este tipo de incidente.

1.23.5.1 A CONTRATADA deverá apresentar para a CONTRATANTE um Plano de Comunicação para ser seguido nesses casos, e formalizar o mesmo.

1.23.6 Para fins de informação, foram atendidos ao longo do período de Janeiro/2024 a Dezembro/2024 o total de 220 (duzentos e vinte) incidentes dos sistemas críticos informados no item 1.23.3, que ocorreram fora do horário informado no item 1.23.1.

1.24 DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL

1.24.1 Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pela CONTRATANTE, a lista constante no item 13 poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

1.24.2 A CONTRATADA responderá pela resolução de incidentes e requisições de serviços de TIC do TJCE, no mínimo, nas seguintes áreas:

1.24.2.1 Conectividade e Comunicação:

1.24.2.1.1 Redes de dados (com ou sem fio);

1.24.2.1.2 Switches;

1.24.2.1.3 Roteadores;

1.24.2.1.4 Controladora e Access Point wifi (APs);

1.24.2.1.5 Administração dos *links* de dados;

1.24.2.1.6 Tecnologia VOIP;

1.24.2.1.7 SDWAN.

1.24.2.2 Sustentação de Banco de Dados:

1.24.2.2.1 Oracle RAC;

1.24.2.2.2 SQL Server;

1.24.2.2.3 MYSQL/MariaDb;

1.24.2.2.4 PostgreSQL;

1.24.2.2.5 ElasticSearch;

1.24.2.2.6 MongoDB.

1.24.2.3 Sustentação de Infraestrutura para Aplicações:

1.24.2.3.1 Sistemas Operacionais Windows:

1.24.2.3.1.1 Microsoft Windows 10 (64-bit);

1.24.2.3.1.2 Microsoft Windows 7 (64-bit);

1.24.2.3.1.3 Microsoft Windows 2000 Server;

1.24.2.3.1.4 Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit);

1.24.2.3.1.5 Microsoft Windows Server 2008 (64-bit);

1.24.2.3.1.6 Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit);

1.24.2.3.1.7 Microsoft Windows Server 2012 (64-bit);

1.24.2.3.1.8 Microsoft Windows Server 2016 (64-bit);

1.24.2.3.1.9 Microsoft Windows Server 2019 (64-bit).

1.24.2.3.2 Colaboração Microsoft Office 365:

1.24.2.3.2.1 Outlook;

1.24.2.3.2.2 Teams;

1.24.2.3.2.3 OneDrive;

1.24.2.3.2.4 SharePoint;

1.24.2.3.2.5 Planner;

1.24.2.3.2.6 ToDo;

1.24.2.3.2.7 Power Automate;

1.24.2.3.2.8 Power Apps;

1.24.2.3.2.9 Project;

1.24.2.3.2.10 Power Bi.

1.24.2.3.3 Sistema Operacional Linux:

1.24.2.3.3.1 Red Hat;

1.24.2.3.3.2 Debian;

1.24.2.3.3.3 CentOs;

1.24.2.3.3.4 Oracle Linux;

1.24.2.3.3.5 Ubuntu.

1.24.2.3.4 Virtualizadores e Hiperconvergência

1.24.2.3.4.1 Vmware;

1.24.2.3.4.2 Nutanix;

1.24.2.3.4.3 VxRail.

1.24.2.3.5 Load Balance

1.24.2.3.5.1 Netscaler;

1.24.2.3.5.2 HAproxy;

1.24.2.3.5.3 Apache.

1.24.2.3.6 Servidores de Aplicação:

1.24.2.3.6.1 IIS;

1.24.2.3.6.2 Jboss;

1.24.2.3.6.3 Tomcat;

1.24.2.3.6.4 Wordpress;

1.24.2.3.6.5 PHP;

1.24.2.3.6.6 Apache;

1.24.2.3.6.7 Ruby;

1.24.2.3.6.8 Rails;

1.24.2.3.6.9 Nginx.

1.24.2.3.7 Containers Docker.

1.24.2.3.7.1 Kubernetes;

1.24.2.3.7.2 Rancher;

1.24.2.3.7.3 K8s;

1.24.2.3.7.4 OpenShift;

1.24.2.3.7.5 EKS;

1.24.2.3.7.6 GKE;

1.24.2.3.7.7 Nutanix Kubernetes.

1.24.2.4 Backup e Restore

1.24.2.4.1 Tivoli Storage Manager;

1.24.2.4.2 Veeam;

1.24.2.4.3 Commvault;

1.24.2.4.4 RMAN;

1.24.2.4.5 Hyperscale;

1.24.2.4.6 Tape Library LTO 7 e LTO 8;

1.24.2.4.7 IBM TS3500;

1.24.2.4.8 IBM TS4300;

1.24.2.4.9 Rede SAN.

1.24.2.5 Armazenamento

1.24.2.5.1 VSAN;

1.24.2.5.2 Nutanix;

1.24.2.5.3 Huawei 5600;

1.24.2.5.4 Huawei Dorado;

1.24.2.5.5 Huawei 5300;

1.24.2.5.6 SAN;

1.24.2.5.7 NAS;

1.24.2.5.8 ISCSI;

1.24.2.5.9 Replicação SAN/Stogare;

1.24.2.5.10 HBA.

1.24.2.6 Observabilidade de Serviços de TIC

1.24.2.6.1 Zabbix;

1.24.2.6.2 Elastic Search;

1.24.2.6.3 Grafana;

1.24.2.6.4 Prometheus;

1.24.2.6.5 Signoz;

1.24.2.6.6 Glowroot;

1.24.2.6.7 OpenTelemetry.

1.24.2.7 Computação em Nuvem

1.24.2.7.1 IAAS (Infraestrutura como Serviço)

1.24.2.7.2 PAAS (Plataforma como Serviço)

1.24.2.7.3 SAAS (Software como Serviço)

1.24.2.8 Segurança de TIC

1.24.2.8.1 Antispam;

1.24.2.8.2 EndPoint com funcionalidades de EDR/XDR;

1.24.2.8.3 Proxy;

1.24.2.8.4 Windows Update;

1.24.2.8.5 Firewall Palo Alto;

1.24.2.8.6 Firewalls para VPN;

1.24.2.8.7 Load balance e WAF;

1.24.2.8.8 PAM/IAM;

1.24.2.8.9 NAC;

1.24.2.8.10 DLP;

1.24.2.8.11 CASB.

1.24.3 Além das áreas acima mencionadas, os profissionais designados para estes serviços deverão atender, sempre que se aplicar, ao conjunto de macro atividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC** e no **Anexo 20 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macroatividades**, sempre obedecendo aos indicadores de qualidade estabelecidos nesta contratação.

1.25 GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL

1.25.1 O Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL garante a eficiência operacional, a segurança dos dados e a capacidade de inovação. A gestão eficaz desses serviços se torna uma prioridade estratégica, permitindo uma resposta de maneira ágil às demandas do negócio. Em virtude do volume de atividades e da importância do objeto para a garantia da continuidade e qualidade na prestação dos serviços de TIC, a fiscalização, a coordenação e o gerenciamento dos serviços serão desempenhados pelos grupos:

1.25.1.1 Gerenciamento de Serviços de TIC, que é o serviço responsável pela gestão dos serviços, coordenando e liderando as atividades dos demais serviços de sustentação de infraestrutura de TIC, objetivando a otimização, a segurança e a eficiência para as operações diárias, com uma visão de inovação e de crescimento futuro da infraestrutura de TIC da CONTRATADA. Esse serviço será composto pelo:

1.25.1.1.1 Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais;

1.25.1.1.2 Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos;

1.25.1.1.3 Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação.

1.25.1.2 Gerenciamento de Serviços ITIL, que é o serviço responsável por atualizar, manter e garantir a execução das boas práticas recomendadas do ITIL, objetivando uma boa estruturação da operação diária, com processos definidos, reduzindo riscos e aumentando a eficiência do atendimento de infraestrutura de TIC. Esse serviço será composto por:

1.25.1.2.1 Gestão de Problemas;

1.25.1.2.2 Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço;

1.25.1.2.3 Gestão de Controle de Mudanças e Liberação;

1.25.1.2.4 Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços;

1.25.1.2.5 Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI;

1.25.1.2.6 Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e Gerenciamento de Eventos.

1.25.1.3 Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL, que é o serviço que visa viabilizar, operacionalizar e sustentar os processos definidos pelas boas práticas do ITIL.

1.25.2 Os principais objetivos do Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL consistem minimamente:

1.25.2.1 Aperfeiçoar, em observância às recomendações do ITIL, as práticas, papéis e responsabilidades e suas interações definidas nesta contratação;

1.25.2.2 Documentar e manter atualizado as práticas do ITIL, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;

1.25.2.3 Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente do TJCE, sempre que solicitado;

1.25.2.4 Apoiar a CONTRATANTE nas tomadas de decisões e entregas de informações solicitadas;

1.25.2.5 Assegurar a melhoria contínua das práticas ITIL e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.

1.25.3 As práticas de gerenciamento do ITIL deverão atender a Central de Atendimento, ao 1º Nível, ao 2º Nível, ao 3º Nível, a Gestão de Ativos e Configuração e ao Monitoramento de Eventos dos serviços prestados ao TJCE, atendendo ao que cabe a cada serviço.

1.25.4 Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá analisar, sugerir melhorias, adequar e implementar os processos definidos pela CONTRATANTE.

1.26 GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SISTEMAS JUDICIAIS

1.26.1 A Gestão de Sistemas Judiciais consiste em um serviço de gestão da equipe de suporte a infraestrutura de TIC no que se refere a sustentação dos sistemas judiciais do TJCE.

1.26.2 Os sistemas judiciais do TJCE são críticos. Devido a essa criticidade esse serviço foi criado visando uma melhor interação entre a equipe de sistemas judiciais e a equipe de infraestrutura que sustenta esses sistemas, dando celeridade às solicitações e resolução de incidentes, além de proposição de melhorias na infraestrutura que sustenta os sistemas judiciais do TJCE.

1.26.3 A CONTRATADA deverá alocar recurso para a Gestão de Sistemas Judiciais, para as macroatividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, bem como as ações abaixo relacionadas:

1.26.3.1 Participar de reuniões com as equipes de sistemas judiciais para acompanhar as demandas;

1.26.3.2 Acompanhar as resoluções dos incidentes que ocorram com os sistemas judiciais do TJCE e reportar para a gestão do TJCE;

1.26.3.3 Alocar os serviços necessários para a resolução de incidentes referentes aos sistemas judiciais do TJCE;

1.26.3.4 Cobrar a equipe técnica, quando necessário, a resolução de uma solicitação ou incidente, no que se refere aos sistemas judiciais do TJCE;

1.26.3.5 Participar e realizar o acompanhamento de projetos referentes a infraestrutura dos sistemas judiciais do TJCE;

1.26.3.6 Acompanhar as atividades referentes a mudanças e liberações, no que se refere a infraestrutura de TIC, dos sistemas judiciais do TJCE.

1.27 GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

1.27.1 A Gestão de Sistemas Administrativos consiste em um serviço de gestão da equipe de suporte a infraestrutura de TIC no que se refere a sustentação dos sistemas administrativos do TJCE.

1.27.2 Devido a variedade e complexidade dos sistemas administrativos do TJCE, esse serviço foi criado visando uma melhor interação entre a equipe de sistemas administrativos e a equipe de infraestrutura que sustenta esses sistemas, possibilitando uma comunicação clara e fluída entre essas equipes, dando celeridade às solicitações e resolução de incidentes,

além de proposição de melhorias na infraestrutura que sustenta os sistemas administrativos do TJCE.

1.27.3 A CONTRATADA deverá alocar recurso para a Gestão de Sistemas Administrativo, para as macro atividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, bem como as ações abaixo relacionadas:

1.27.3.1 Participar de reuniões com as equipes de sistemas administrativos para acompanhar as demandas;

1.27.3.2 Acompanhar as resoluções dos incidentes que ocorram com os sistemas administrativos do TJCE e reportar para a gestão do TJCE;

1.27.3.3 Alocar os serviços necessários para a resolução de incidentes referentes aos sistemas administrativos do TJCE;

1.27.3.4 Cobrar a equipe técnica, quando necessário, a resolução de uma solicitação ou incidente, no que se refere aos sistemas administrativos do TJCE;

1.27.3.5 Participar e realizar o acompanhamento de projetos referentes a infraestrutura dos sistemas administrativos do TJCE;

1.27.3.6 Acompanhar as atividades referentes a mudanças e liberações, no que se refere a infraestrutura de TIC, dos sistemas administrativos do TJCE.

1.28 GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.28.1 A Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação consiste na estruturação das atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infraestrutura de TIC do TJCE, cabendo à CONTRATADA a obrigação de manter sempre disponível a equipe técnica, devidamente qualificada, para a realização de atividades de gerenciamento e operação dos serviços de infraestrutura de TIC do TJCE. Deverá gerir os seguintes tópicos:

1.28.1.1 Coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados nos serviços de sustentação de infraestrutura de TIC do TJCE, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como, controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe;

1.28.1.2 Prestar apoio à tomada de decisão do TJCE, auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC. Deverá fornecer informações e propor ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC do TJCE;

1.28.1.3 Manter a equipe treinada, atualizada e alinhada com os objetivos do TJCE, mantendo uma infraestrutura confiável e capaz de suportar o crescimento e as mudanças de tecnologias de infraestrutura de TIC;

1.28.1.4 Coordenar as atividades de sustentação de infraestrutura de TIC para todos os grupos especificados nessa contratação.

1.29 GESTÃO DE PROBLEMAS

1.29.1 O processo Gerenciamento de Problemas tem como objetivo conhecer e procurar prevenir ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Após a solução de contorno encontrada para o incidente, é obrigatório a abertura de um registro de problema, na solução de gestão de chamados, para que seja estudada e definida uma solução definitiva.

1.29.2 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades elencadas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, além das abaixo relacionadas

1.29.2.1 Criar e manter as informações do Gerenciamento de Problemas atualizadas em dashboards do TJCE com fácil acesso contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.29.2.1.1 Quantidade de problemas abertos no mês;

1.29.2.1.2 Quantidade de problemas resolvidos no mês;

1.29.2.1.3 Quantidade de incidentes analisados e que deram origem a respectivos problemas;

1.29.2.1.4 Quantidade de publicações na base de conhecimento relacionadas ao processo de problema resolvidos no mês;

1.29.2.1.5 Relatório de status de problemas, fornecendo uma visão geral dos problemas em aberto, incluindo seu status atual, data de abertura, e prazos para resolução.

1.29.2.2 Prestar informações, sempre que solicitado pelo TJCE, sobre assuntos referentes ao processo do Gerenciamento de Problemas.

1.29.3 Objetivos do Gerenciamento de Problemas

1.29.3.1 Minimizar incidentes causados por erros na infraestrutura de TIC do TJCE;

1.29.3.2 Analisar os problemas para identificar a causa raiz e corrigir os mesmos, evitando reincidência dos incidentes;

1.29.3.3 Identificar proativamente problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer.

1.29.4 Identificação/Registro/Classificação do Problema

1.29.4.1 Por definição, um problema é a causa ainda não diagnosticada de um ou mais incidentes. Na ocorrência de incidentes para os quais não exista solução na Base de Conhecimento.

1.29.4.2 Um problema será identificado como uma resposta a uma análise proativa realizada pela CONTRATADA, ou quando não for identificada uma solução definitiva para incidentes.

1.29.4.3 Sempre que um problema for identificado, deverá ser devidamente registrado na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE e acompanhado pela Gestão do Gerenciamento de Problemas do TJCE.

1.29.4.4 Uma vez que o evento é registrado, esse deverá ser devidamente classificado, considerando o impacto para o ambiente do TJCE.

1.29.5 Investigação e Diagnóstico

1.29.5.1 Durante essa etapa deverá ser realizada uma análise para verificar a causa do problema, para que seja identificada a sua "causa raiz". Após a identificação da "causa raiz", esta deverá ser documentada e publicada na Base de Conhecimento.

1.29.5.2 As informações relativas a investigação e diagnóstico do problema deverão sempre estar atualizadas na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE.

1.29.5.3 Após a fase de identificação da causa raiz a equipe técnica realizará a sua avaliação, geração de solução definitiva e/ou de contorno, avaliação da necessidade de Requisição de Mudança (RDM).

1.29.5.4 Qualquer solução definitiva e/ou de contorno identificada nesse momento deverá ser considerada e documentada na base de conhecimento.

1.29.6 Encerramento

1.29.6.1 Quando a documentação da solução definitiva ou de contorno da solução estiver completa, cabe ao TJCE optar ou não pela sua implantação. Após a solução ter sido implantada e devidamente testada, a CONTRATADA poderá encerrar o problema.

1.29.6.2 A CONTRATADA ficará responsável por enviar as requisições de mudança (RDMs), no caso de aprovação do TJCE, para o Gerenciamento de Mudança.

1.29.6.3 Caso o TJCE opte por não implantar a solução, a equipe poderá encerrar o problema, desde que alinhado com a CONTRATANTE.

1.29.6.4 Dada a severidade de alguns problemas, o TJCE e a CONTRATADA poderão já deixar pré-aprovados alguns tipos de atendimento com base no nível de impacto que os problemas possam gerar.

1.29.7 Atendimento Proativo

1.29.7.1 As atividades proativas do Gerenciamento de Problemas devem ser realizadas visando à identificação e resolução de problemas antes que os incidentes relacionados a eles ocorram. Essas atividades variam desde a resolução de problemas específicos até a

definição de soluções estratégicas que evitem grupos de problemas relacionados. Dentre as principais atividades podemos listar:

1.29.7.1.1 Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha;

1.29.7.1.2 Recorrência de incidentes de um componente ou tipo específico;

1.29.7.1.3 Necessidade de capacitação de usuários;

1.29.7.1.4 Documentação de procedimentos e manuais.

1.29.7.2 As atividades proativas deverão ser conduzidas pelo Serviço Gerenciamento de Problemas. A CONTRATADA deverá propor, ações que melhorem a qualidade dos níveis de serviço de TIC do TJCE. Cada proposta deverá trazer a solução ideal para o ambiente, bem como, as justificativas técnicas e esforço necessário para a implantação das mudanças.

1.29.8 Tratamento de Problemas Críticos

1.29.8.1 Assim como no Gerenciamento de Incidentes, deverá ser proposto um conjunto de procedimentos para tratamento de problemas críticos que garantam o fluxo correto, de forma a reduzir com a maior brevidade possível, qualquer impacto no ambiente do TJCE.

1.30 GESTÃO DE INCIDENTES E DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

1.30.1 O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.

1.30.2 A CONTRATADA deverá alocar recursos para Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviços desempenhando as macroatividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC** bem como as ações abaixo relacionadas:

1.30.2.1 Criar e manter as informações das práticas de Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviços atualizadas em dashboards do TJCE com fácil acesso contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.30.2.1.1 Quantidade de incidentes abertos no mês;

1.30.2.1.2 Quantidade de incidentes de segurança abertos no mês;

1.30.2.1.3 Quantidade de incidentes resolvidos no mês;

1.30.2.1.4 Quantidade de incidentes de segurança resolvidos no mês;

1.30.2.1.5 Localidades que mais abriram incidentes no mês;

1.30.2.1.6 Quantidade de requisições de serviços abertos no mês;

1.30.2.1.7 Quantidade de requisições de serviços resolvidas no mês.

1.30.2.2 Apresentar-se, sempre que solicitado, aos Gestores da CONTRATANTE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços.

1.30.3 Priorização de Incidentes Críticos:

1.30.3.1 Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa, deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA, em conjunto com o TJCE, deverá elaborar um conjunto de procedimentos que assegure:

1.30.3.1.1 A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;

1.30.3.1.2 O envolvimento da equipe de TIC do TJCE, bem como especialistas de 3º nível da CONTRATADA, no tratamento do incidente;

1.30.3.1.3 A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração;

1.30.3.1.4 O cumprimento dos níveis de serviços definidos.

1.30.4 Requisição de Serviços

1.30.4.1 Atividade que corresponde a requisições que visam a utilização de um serviço de TIC ou que alteram o ambiente objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas, tais como: alteração de senhas, instalação e configuração de aplicativos, solicitação de informação/aviso/documentação, solicitação de relatório, entre outros.

1.30.4.2 As requisições de serviços são caracterizadas pelo baixo grau de risco ao ambiente e por possuírem procedimentos definidos. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE propor melhorias para esta prática, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

1.30.5 Integração com Gestão de Problemas

1.30.5.1 O gerenciamento de incidentes é parte do processo contínuo de tratamento de problemas em uma organização. Problemas ou erros conhecidos devem ser resolvidos para evitar incidentes recorrentes. Visando assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os problemas sejam devidamente registrados, tratados, inseridos na base de conhecimento e reportados para o TJCE.

1.31 GESTÃO DE CONTROLE DE MUDANÇAS E LIBERAÇÃO

1.31.1 A Gestão do Controle de Mudança e Liberação objetiva que as implementações e alterações na infraestrutura de TIC sejam analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.

1.31.2 Compreende-se como mudança quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algum item que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TIC.

1.31.3 O Gerenciamento de Mudanças controla todo o ciclo de vida das mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TIC sofram o mínimo de interrupções possíveis.

1.31.4 A CONTRATADA deverá, em conjunto com o TJCE, revisar e propor melhorias para o Gerenciamento de Mudanças e Liberação, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.

1.31.5 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, desempenhando as macroatividades elencadas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, além das abaixo relacionadas:

1.31.5.1 Criar e manter as informações do Gerenciamento de Controle de Mudança e Liberação atualizadas em dashboards do TJCE com fácil acesso contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.31.5.1.1 Quantidade de solicitações de mudanças abertas no mês;

1.31.5.1.2 Quantidade de liberações executadas no mês;

1.31.5.1.3 Quantidade de liberações que geraram incidentes no mês;

1.31.5.1.4 Quantidade de liberações bem sucedidas no mês.

1.31.5.2 Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua do processo, sempre que solicitado pelo TJCE;

1.31.5.3 Prestar informações, sempre que solicitado pelo TJCE, sobre assuntos referentes ao processo de Mudança/Liberação;

1.31.5.4 Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas ITIL.

1.31.6 Da Gestão de Mudança e Liberação

1.31.6.1 Dentre os objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA através da Gestão de Mudança e Liberação previstos no ITIL, temos:

1.31.6.1.1 Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;

1.31.6.1.2 Conscientizar e acompanhar o uso de procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;

1.31.6.1.3 Minimizar o impacto das falhas advindas de mudanças na qualidade dos serviços entregues pela área de TIC;

1.31.6.1.4 Controlar e acompanhar a distribuição e implantação de mudanças em itens de hardware e software;

1.31.6.1.5 Conscientizar e acompanhar que somente versões de hardware e software autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção;

1.31.6.1.6 Controlar e manter o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB) do TJCE atualizado;

1.31.6.1.7 Ter o domínio de toda a infraestrutura pertencente ao TJCE.

1.31.7 Gestão de Mudanças

1.31.7.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o Gerenciamento de Mudanças, considerando as seguintes atividades:

1.31.7.1.1 Registro de uma Requisição de Mudança (RDM) na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE;

1.31.7.1.2 O registro de uma RDM se fará necessário sempre que houver necessidade de alteração, no ambiente de produção, para:

1.31.7.1.2.1 Hardware;

1.31.7.1.2.2 Software;

1.31.7.1.2.3 Equipamentos e Sistemas de Comunicação;

1.31.7.1.2.4 Sistemas em Produção;

1.31.7.1.2.5 Alteração/Inclusão da política de backup.

1.31.7.1.3 O registro de uma RDM se fará necessário sempre que houver necessidade de criação de um novo item de configuração em ambientes de produção ou não produção.

1.31.7.1.4 Toda RDM deverá ser registrada e associada a um número identificador, sendo que, quando esta tiver sido originada pelo Gerenciamento de Problemas, o número da ocorrência registrada no Problema deverá sempre ser associada ao registro da RDM;

1.31.7.1.5 As Mudanças devem observar a seguinte definição:

1.31.7.1.5.1 Padrão: Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;

1.31.7.1.5.2 Normal: Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;

1.31.7.1.5.3 Emergencial: Mudança considerada de risco alto, com foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções,

que deverá ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (CCME);

1.31.7.1.5.4 Evolutiva: Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TIC.

1.31.7.1.6 Filtro/Aceite de uma RDM.

1.31.7.1.6.1 Toda requisição de mudança será submetida ao fluxo de aprovação do TJCE. Para a sua aprovação, a RDM deverá atender, no mínimo, as seguintes condições:

1.31.7.1.6.2 Solicitante;

1.31.7.1.6.3 Número da RDM;

1.31.7.1.6.4 Objetivo da mudança;

1.31.7.1.6.5 Motivação da mudança;

1.31.7.1.6.6 Descrição da mudança;

1.31.7.1.6.7 Serviços que serão afetados com a mudança;

1.31.7.1.6.8 Plano de Rollback;

1.31.7.1.6.9 Indicação da data/hora da execução.

1.31.7.1.7 Classificação

1.31.7.1.7.1 Corresponde às atividades de classificação da RDM, conforme a necessidade de urgência daquela mudança para o TJCE, possibilitando nesse caso, a aplicação de procedimentos urgentes. Caso contrário, a RDM deverá ser analisada por um Comitê de Controle de Mudança (CCM) composto por membros designados pelo TJCE.

1.31.7.1.8 Categorização

1.31.7.1.8.1 Todas as RDMs que não foram classificadas como emergenciais, deverão, obrigatoriamente, ser categorizadas pela Gestão de Gerenciamento de Mudança/Liberação da CONTRATADA, obedecendo às condições de classificação descritas abaixo, bem como as condições de categorização conforme definição do TJCE:

1.31.7.1.8.1.1 Baixo Impacto: Quando uma mudança for justificável e recomendável, com um baixo nível de impacto aos serviços de TIC. Pode ser aprovada e coordenada pela CONTRATADA, contanto que tenha a ciência da CONTRATANTE;

1.31.7.1.8.1.2 Médio Impacto: Toda mudança que possui impacto mais significativo para os serviços de TIC, devendo ser analisada e aprovada pelo Comitê de Controle de

Mudança (CCM), composta por membros do TJCE;

1.31.7.1.8.1.3 Alto Impacto: Mudança cujo impacto para os serviços de TIC é extremamente alto, atingindo a vários usuários, devendo ser obrigatoriamente analisada e aprovada pelo Comitê de Controle de Mudança (CCM) composta por membros do TJCE.

1.31.7.1.9 Gestão do Processo

1.31.7.1.9.1 Após a fase de categorização, a CONTRATADA deverá, em conjunto com o Comitê de Controle de Mudança (CCM), quando necessário, executar a coordenação das atividades de construção, testes e implantação da referida mudança observando e registrando os seguintes critérios:

1.31.7.1.9.1.1 Desempenho;

1.31.7.1.9.1.2 Segurança;

1.31.7.1.9.1.3 Disponibilidade;

1.31.7.1.9.1.4 Funcionalidade;

1.31.7.1.9.1.5 Plano de Retorno.

1.31.7.1.9.2 Pela dinâmica das atividades da CONTRATANTE, estes critérios poderão ser alterados a qualquer momento.

1.31.8 Gestão de Liberação

1.31.8.1 A CONTRATANTE possui Gerenciamento de Liberação definido, que deverá ser seguido pela CONTRATADA. Essa prática se inicia com o planejamento da liberação e termina com a instalação, alteração e/ou atualização do hardware ou software, de forma bem documentada, e com o menor impacto possível nas atividades rotineiras da CONTRATANTE;

1.31.8.2 Em face da dinâmica das atividades e da necessidade de se aperfeiçoar a prática de Gerenciamento de Liberação, a CONTRATADA deverá sugerir revisões e/ou atualizações do planejamento das políticas de liberação e sua execução, considerando:

1.31.8.2.1 Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável para o negócio;

1.31.8.2.2 Definição da forma de liberações emergenciais;

1.31.8.2.3 Definição dos níveis de controle e que áreas da infraestrutura de TIC estarão sobre controle do processo;

1.31.8.2.4 Definição das convenções de nome das liberações;

1.31.8.2.5 Definição dos conteúdos (componentes) das liberações;

1.31.8.2.6 Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma

liberação;

1.31.8.2.7 Definição dos recursos necessários para a liberação;

1.31.8.2.8 Definição dos itens que compõem o plano de retorno;

1.31.8.2.9 Definição dos itens que compõem o plano de qualidade;

1.31.8.2.10 Definição dos itens que compõem o plano de aceite.

1.31.8.3 Distribuição e Instalação

1.31.8.3.1 Para a liberação de aplicativo/software básico serão utilizados softwares homologados e disponibilizados pelo TJCE, devendo a distribuição, o controle de versões e inventário de softwares serem realizados por meio de ferramenta.

1.31.8.4 Plano de Retorno

1.31.8.4.1 Criação de planos de retorno objetivando atingir a situação original dos itens afetados pela implantação da liberação, através de documentação e ações necessárias para o restabelecimento dos serviços de TIC de forma parcial ou total.

1.31.8.4.2 Um procedimento de recuperação de uma liberação deverá ser definido pela Gestão de Mudança/Liberação, contemplando o retorno da referida mudança para o status ou condição original identificado pelo ponto anterior à liberação. Este procedimento deverá estar devidamente descrito e documentado conforme modelos informados no **Anexo 23 - Sustentação de Infraestrutura - Modelo do Plano de Mudança e Liberação.**

1.31.8.5 Revisões das Execuções das Mudanças

1.31.8.5.1 Em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, após a execução da mudança, deverá ocorrer a fase da revisão, onde o Gerente de Mudança/Liberação deverá informar ao TJCE se a execução foi concluída com êxito, se houve necessidade de ajustes no PML, se houve rollback, se houve indisponibilidades, quais os serviços afetados e o período, dentre outros.

1.32 GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC

1.32.1 A Gestão de Configuração de Serviços de TIC é responsável pelo fornecimento de informações completas e atualizadas de componentes de TIC, englobando suas especificações físicas e funcionais, viabilizando o controle desses itens, fornecendo apoio para o gerenciamento de serviços e para as áreas de negócio do TJCE.

1.32.2 A CONTRATANTE possui Processo de Gerenciamento de Configuração definido que deverá ser seguido pela CONTRATADA. Em face da dinâmica das atividades e da necessidade de se aperfeiçoar o processo de Gerenciamento de Configuração, a CONTRATADA deverá sugerir, sempre que oportuno, a melhoria dos

procedimentos implantados.

1.32.3 Os requisitos relacionados aos serviços que serão objetos dessa gestão encontram-se no **Anexo 11- Serviços Especializados - Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.**

1.33 GESTÃO DE CONHECIMENTO

1.33.1 A gestão do conhecimento é o processo de coleta, análise, armazenamento e compartilhamento do conhecimento que é criado dentro da sustentação de infraestrutura de TIC. Por ser um processo utilizado por todos os outros processos ITIL é projetado para auxiliar as equipes de TIC a tomar as decisões corretas durante todo o ciclo de vida do serviço e o processo de resolução de incidentes, controlando e manipulando eficientemente o fluxo de informações.

1.33.2 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão de Conhecimento desempenhando as macroatividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC,** bem como as ações abaixo relacionadas:

1.33.2.1 Assegurar a melhoria contínua do Gerenciamento de Conhecimento e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviços previstos;

1.33.2.2 Criar e manter as informações do Gerenciamento de Conhecimento atualizadas em dashboards do TJCE com fácil acesso contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.33.2.2.1 Quantidade de conhecimento publicados no mês;

1.33.2.2.2 Quantidade de atualizações na base de conhecimento no mês;

1.33.2.2.3 Quantidade de documentos rejeitados da base de conhecimento no mês.

1.33.3 Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores;

1.33.4 Documentar todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA para fins de atualização da Base de Conhecimento;

1.33.5 Certificar-se da qualidade dos documentos da base de conhecimento da CONTRATANTE para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários;

1.33.6 Aferir a atualidade dos documentos da base de conhecimento, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.

1.34 GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

1.34.1 A gestão do catálogo de serviço visa manter e produzir um catálogo de serviço consistente e atualizado, garantindo que as alterações sejam realizadas de forma controlada e por pessoas autorizadas;

1.34.2 A CONTRATADA deverá alocar recursos para o gerenciamento do Catálogo de Serviços desempenhando as macroatividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC,** bem como as ações abaixo relacionadas:

1.34.2.1 Criar e manter as informações das práticas de Gestão do Catálogo de Serviço atualizadas em *dashboards* do TJCE com fácil acesso contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.34.2.1.1 Itens disponíveis no catálogo de serviço separados por categoria;

1.34.2.1.2 Quantidade de atualizações realizadas no catálogo de serviço por mês;

1.34.2.1.3 Data da última revisão do catálogo de serviço.

1.34.3 Qualquer alteração no catálogo de serviço deverá ser autorizada pela gestão do TJCE;

1.34.4 Deverão existir diferentes visões do Catálogo de Serviços para os diferentes perfis de usuário, catálogo do usuário e catálogo técnico.

1.35 GESTÃO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO

1.35.1 O Gerenciamento de Capacidade e Desempenho é fundamental para garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras do TJCE, de forma eficiente e eficaz. Essa prática se concentra em assegurar que a infraestrutura de TIC e os serviços oferecidos tenham a capacidade adequada para suportar a demanda, ao mesmo tempo em que mantêm um desempenho satisfatório.

1.35.2 A Gestão de Capacidade e Desempenho deverá observar as especificações do serviço descrito no **Anexo 17 - Serviços Especializados – NOC**.

1.35.3 A CONTRATADA deverá alocar recursos para o gerenciamento de Capacidade e Desempenho desempenhando as macroatividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, bem como as ações abaixo relacionadas:

1.35.3.1 Garantir a capacidade adequada, assegurando que a capacidade dos serviços de TIC esteja alinhada com as necessidades do negócio, evitando tanto a subutilização quanto a sobrecarga de recursos;

1.35.3.2 Otimizar o desempenho, monitorando e gerenciando o desempenho dos serviços de infraestrutura de TIC para garantir que operem dentro dos parâmetros desejados, proporcionando uma experiência satisfatória para os usuários;

1.35.3.3 Antecipar as necessidades futuras de capacidade e desempenho, permitindo que o TJCE se prepare para mudanças na demanda;

1.35.3.4 Desenvolver planos de capacidade para garantir que a capacidade da infraestrutura de TIC possa ser ajustada conforme necessário, incluindo a aquisição de novos recursos ou a otimização dos existentes;

1.35.3.5 Garantir que os recursos de TIC (como servidores, armazenamento e rede) sejam utilizados de maneira eficiente, evitando desperdícios e garantindo que estejam disponíveis quando necessário.

1.35.3.6 Criar e manter as informações das práticas de Gestão de Capacidade e Desempenho atualizadas em dashboards do TJCE com fácil acesso contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.35.3.6.1 Capacidade atual dos recursos de TIC:

1.35.3.6.1.1 Servidores: CPU e memória;

1.35.3.6.1.2 Armazenamento: espaço utilizado x espaço livre;

1.35.3.6.1.3 Links: Utilização de banda.

1.36 GESTÃO DE MONITORAÇÃO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS

1.36.1 A Gestão de Monitoração e Gerenciamento de Eventos é parte essencial para garantir que os serviços de TIC estejam funcionando de maneira eficaz e atendendo às necessidades do TJCE.

1.36.2 A Gestão de Monitoração e Gerenciamento de Eventos deverá observar a especificação do serviço descrito no **Anexo 17 - Serviços Especializados – NOC**.

1.36.3 A CONTRATADA deverá alocar recursos para o Gerenciamento de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos desempenhando as macro atividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, bem como as ações abaixo relacionadas:

1.36.3.1 Estabelecer objetivos claros e mensuráveis para o Gerenciamento de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos, que definam como os eventos serão gerenciados, incluindo a identificação, categorização e resposta a eventos, alinhando-os com as metas da CONTRATANTE;

1.36.3.2 Utilizar ferramentas adequadas para coletar dados em tempo real, permitindo uma análise eficaz e a geração de relatórios;

1.36.3.3 Realizar a coleta sistemática de dados e analisá-los para identificar tendências, padrões e áreas que necessitam de melhorias;

1.36.3.4 Implementar ações corretivas com base nas análises e *feedbacks* recebidos, promovendo um ciclo de melhoria contínua;

1.36.3.5 Definir processos claros para a resposta a eventos, incluindo escalonamento para incidentes e ações corretivas, quando necessário;

1.36.3.6 Realizar revisões periódicas do Gerenciamento de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos para avaliar sua eficácia e fazer ajustes conforme necessário;

1.36.3.7 Realizar um monitoramento contínuo dos sistemas e serviços para detectar eventos em tempo real, permitindo uma resposta proativa a potenciais problemas;

1.36.3.8 Garantir que o Gerenciamento de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos estejam integrados com outros gerenciamentos de serviços, como gerenciamento de incidentes e mudanças.

1.36.4 Criar e manter as informações do Gerenciamento de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos atualizadas em dashboards do TJCE com fácil acesso contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.36.4.1 A frequência e a gravidade dos incidentes e problemas detectados durante o monitoramento;

1.36.4.2 Eventos monitorados, incluindo eventos informativos, de aviso e de falha e quantidade total de eventos;

1.36.4.3 Ações corretivas tomadas em resposta a incidentes e problemas, bem como as melhorias implementadas com base nas análises de monitoramento.

1.37 SERVIÇO DE APOIO AO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS ITIL

1.37.1 O Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL consiste no suporte a atividades que garantam que os serviços de gerenciamento sejam entregues de forma eficiente, confiável e alinhada às necessidades da infraestrutura de TIC do TJCE.

1.37.2 A CONTRATADA deverá alocar recursos para o Serviço de Apoio ao Gerenciamento de serviços ITIL desempenhando as macroatividades descritas no **Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, bem como as ações abaixo relacionadas:

1.37.2.1 Auxiliar na padronização dos procedimentos, melhorar a comunicação entre as equipes e assegurar o gerenciamento organizado dos serviços de infraestrutura de TIC do TJCE;

1.37.2.2 Realizar a comunicação com fornecedores, solicitando e analisando relatórios mensais dos chamados técnicos atendidos, garantindo que estejam compatíveis com o respectivo contrato, visando a conformidade desses contratos;

1.37.2.3 Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando solicitações, requisitando relatórios da equipe técnica, entrando em contato com os usuários para entendimento da demanda, assessorando os gestores de infraestrutura de TIC do TJCE com informações e retornos aos usuários;

1.37.2.4 Atuar junto aos gestores de infraestrutura de TIC do TJCE na execução de projetos, sendo o elo de comunicação com os usuários e as unidades do TJCE, garantindo uma implantação organizada e documentada, com uma maior satisfação dos usuários de TIC do TJCE;

1.37.2.5 Atuar em conjunto com o Gerenciamento de Configuração, sendo o elo de comunicação com a equipe do Almoxarifado/Patrimônio do TJCE, garantindo que se tenha uma operacionalização eficaz no que diz respeito as alocações de itens de configuração de infraestrutura de TIC do TJCE, mantendo essas alocações bem gerenciadas e documentadas, conforme o Gerenciamento de Configuração;

1.37.2.6 Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;

1.37.2.7 Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades.

2 CORPO TÉCNICO OPERACIONAL DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA – SUPORTE TÉCNICO 3º NÍVEL, GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC E ITIL, E SUPORTE TÉCNICO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO – PJE

2.1 Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no **Anexo 13 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC**, e no **Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais**, a ser comprovado e autorizado pela CONTRATANTE para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser solicitadas, a qualquer tempo, pelo TJCE;

2.2 Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da atualização tecnológica da equipe alocada na prestação dos serviços;

2.3 A qualquer momento, caso a CONTRATANTE identifique desvios de conduta, não atendimento aos requisitos de qualificação e baixa qualidade técnica nos atendimentos por parte dos profissionais da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá proceder com o cancelamento dos acessos do referido profissional em caráter imediato;

2.4 Excepcionalmente e a critério da CONTRATANTE, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas para profissionais que prestarão serviços por períodos de até 30 (trinta) dias, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica, desde que autorizado formalmente. Fica vedado que um mesmo profissional preste serviço, nestes termos, por mais de uma vez ao ano.

3 FASE INICIAL (PRIMEIROS 90 (NOVENTA) DIAS) - SUPORTE TÉCNICO 3º NÍVEL, GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC E ITIL E SUPORTE TÉCNICO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO – PJE

3.1 Durante a FASE INICIAL, 90 (noventa) primeiros dias da execução do contrato, a CONTRATADA deverá realizar uma auditoria no ambiente de infraestrutura do TJCE e propor um

plano de melhorias, onde poderá constar ativações de funcionalidades, novas implementações, ajustes nas funcionalidades ativadas, dentre outras. No plano deverá constar uma data prevista para a implantação da melhoria.

3.2 A CONTRATADA deverá implementar os indicadores de níveis mínimos de serviço que não estejam ainda implementados na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, durante os 90 (noventa) primeiros dias de serviço de execução do contrato.

3.2.1 Os indicadores que não estejam implementados na ferramenta de ITSM durante a fase inicial, primeiros 90 (noventa) dias do contrato, poderão ser contabilizados de forma manual e documentada.

1. Para a Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, será concedido um prazo para a CONTRATADA certificar toda a equipe técnica, excetuando-se os perfis das categorias de gerenciamento, que deverão apresentar certificação desde o início do contrato.
   1.1 Durante os primeiros 12 (doze) meses do contrato, a CONTRATADA deverá ter, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da equipe técnica certificada;
   1.2 A CONTRATADA deverá certificar toda a sua equipe técnica em até 18 (dezoito) meses do início do contrato.
2. A CONTRATADA deverá observar todos os prazos das certificações solicitadas nesse Anexo.
   2.1 O não cumprimento dos prazos estabelecidos para as certificações da equipe técnica acarretará na incidência do **Indicador 07** do **Anexo 15 – Grupos 03, 04, 06 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços, Tarefas de Demandas e PJE**.

Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível

CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO – Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada, abrangendo no mínimo: ◦ Wireless Network Administrator • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4 Foundation, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Curso SD-WAN Architect • Certificação Oficial Cisco Certified Network Professional Enterprise (CCNP Enterprise) ou superior, ou certificação equivalente de outros fabricantes, desde que comprove domínio equivalente nas tecnologias de roteamento, switching, redes corporativas e segurança de redes.

CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO – Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
  - Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade, abrangendo no mínimo:
  - Wireless Network Administrator
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Curso SD-WAN Architect ou Certificação SDWAN.
- Certificação Oficial Cisco Certified Network Professional Enterprise (CCNP Enterprise) ou superior, ou certificação equivalente de outros fabricantes, desde que comprove domínio equivalente nas tecnologias de roteamento, switching, redes corporativas e segurança de redes; ou
  - Cisco Certified Network Professional Datacenter (CCNP Data Center) ou superior, ou certificação equivalente de outros fabricantes, desde que comprove domínio equivalente nas tecnologias de infraestrutura de redes de data center, incluindo:
    - switching de alta densidade
    - redes fabric
    - malhas Ethernet
    - redes baseadas em VXLAN
    - segmentação de rede
    - redes definidas por software (SDN) para data center
    - automação de redes
    - políticas de segurança
    - virtualização de redes
    - integração com ambientes híbridos (on-premises e nuvem).

SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Curso de ElasticSearch de no mínimo 08 horas. • Curso de MySQL ou MariaDB de no mínimo 40 horas. • Curso de MongoDb de no mínimo 20 horas. • Curso de SQL Server de no mínimo 40 horas.

SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados Oracle - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Curso de Fundamentos de Linux de no mínimo 20 horas. • Certificação Oficial OCP (*Oracle Certified Professional*) • Curso Oracle Cloud Infrastructure Multicloud Architect Professional (2025) - Oracle MyLearn

SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados Oracle - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** ◦ Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificação Oficial OCP (*Oracle Certified Professional*); • Certificação Oficial OCE (*Oracle Certified Expert*) Rac.; • Curso avançado de Linux, com, no mínimo 30 (trinta) horas; • Curso Oracle Cloud Infrastructure Multicloud Architect Professional (7h)

SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados PostgreSQL - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas em PostgreSQL.

SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados PostgreSQL - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** ◦ Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificações de Cloud: ◦ Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate - DP-300 ou ◦ AWS Certified Database - Specialty ou ◦ Google Professional Data Engineer • Certificação PostgreSQL Professional ou ◦ Certificação Linux LPIC1 e Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas em

PostgreSQL.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Windows - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • MCSE: Microsoft Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure ou ◦ Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate ou equivalente.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Windows - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** ◦ Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • MCSE: Microsoft Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure ou ◦ Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate ou equivalente.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Microsoft 365 Certified: MS-102: Microsoft 365 Administrator, ou equivalente. • Curso para Administração da Plataforma Teams de no mínimo 10 horas.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** ◦ Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Microsoft 365 Administrator Expert • Curso para Administração da Plataforma Teams de no mínimo 10 horas.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Linux - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificação Oficial LPIC2 ou ◦ Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Linux - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificação ◦ LPIC-3 ou ◦ Red Hat Certified System Engineer (RHCSE)

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Virtualizadores - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Curso Nutanix Enterprise Cloud Administration (ECA) • Certificação: ◦ Oficial VCP (VMware Certified Professional) 6.0 – Data Center Virtualization ou superior. OU ◦ Curso Oficial VMware vSAN: Deploy and Manage V6.7 ou superior.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais virtualizadores - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Curso Nutanix Enterprise Cloud Administration (ECA) • Certificação Oficial VCP (VMware Certified Professional) 6.0 – Data Center Virtualization

ou superior.

- Curso Oficial VMware vSAN: Deploy and Manage V6.7 ou superior.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Load Balance - Pleno

Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Curso em balanceamento de carga ou Application Delivery Controller (ADC) com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, abordando arquitetura, protocolos (TCP/IP, HTTP/HTTPS), implementação, alta disponibilidade, SSL/TLS, políticas de segurança e administração de soluções open-source ou comerciais (como NGINX, HAProxy, F5, AWS ELB, Azure Load Balancer, Google Cloud LB, entre outras).
- Certificação CCNA (Cisco Certified Network Associate) ou equivalente ou superior.
- Curso para LPIC-3.
- Cursos básicos de NGINX e HAProxy, com carga horária mínima de 06 (seis) horas.
- Curso ou certificação de fundamentos de segurança de redes: Security+ ou CCNA Security.
- Curso de Certified Kubernetes Administrator (CKA), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Load Balance - Sênior

Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
  - Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade.

- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de, no mínimo, 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Certificação em balanceadores de carga ou ADC (ex.: F5 Certified Administrator, AWS Certified Advanced Networking, Microsoft Certified: Azure Network Engineer, ou equivalente), com abordagem de configurações, automação, segurança e integração com aplicações corporativas.
- Certificação CCNP ou Security+
- Certificação de segurança cloud (AWS, Azure, GCP).
- Curso Kubernetes Administrator (CKA), carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- Curso Kubernetes Application Developer (CKAD), carga horária mínima de 15 (quinze) horas.
- Curso para LPIC3 ou RHCE.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Certificação Oficial RHCJA (Red Hat Certified JBoss Administration) ou
  - Curso Oficial JBoss Application Administration I.
- Curso de Certified Kubernetes Application Developer (CKAD), com carga horária mínima de 15h

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Certificação Oficial RHCJA (*Red Hat Certified JBoss Administration*) ou Curso Oficial JBoss Application Administration I.
- Curso de Certified Kubernetes Application Developer (CKAD), com carga horária mínima de 15h

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - DevOps - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos, abrangendo no mínimo:
  - Colaboração com equipes de desenvolvimento para integrar práticas DevOps, demonstrando capacidade de trabalho em equipe e comunicação eficaz.
  - Histórico de automação de infraestrutura utilizando Ansible e/ou Terraform;
  - Deployment de sistemas de forma escalável e resiliente utilizando Docker, Kubernetes;
  - Desenvolvimento e execução de planos de migração de aplicações para Kubernetes;
  - Resolução de problemas técnicos relacionados à infraestrutura em ambientes e Kubernetes.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Certificação Certified Kubernetes Application Developer (CKAD).

- Curso DevOps and Site Reliability Engineering (LFS162) ou equivalente.

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - DevOps - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade, abrangendo no mínimo: ◦ Colaboração com equipes de desenvolvimento para integrar práticas DevOps, demonstrando capacidade de trabalho em equipe e comunicação eficaz. ◦ Histórico de automação de infraestrutura utilizando Ansible e/ou Terraform; ◦ Deployment de sistemas de forma escalável e resiliente utilizando Docker, Kubernetes; ◦ Desenvolvimento e execução de planos de migração de aplicações para Kubernetes; ◦ Resolução de problemas técnicos relacionados à infraestrutura em ambientes e Kubernetes. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificação Certified Kubernetes Administrator (CKA) • Curso Certified Kubernetes Application Developer (CKAD) ou equivalente. • Curso Certified Kubernetes Security Specialist (CKS) ou equivalente.

BACKUP - Analista de suporte computacional backup - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Experiência mínima de 3 anos em segurança da informação. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**

- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 03 (três) meses no cargo, certificação avançada ou professional ou expert ou equivalente da ferramenta de Backup da CONTRATADA.

BACKUP - Analista de suporte computacional backup - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 03 (três) meses no cargo, certificação avançada ou professional ou expert ou equivalente da ferramenta de Backup da CONTRATADA.
- Em até 06 (seis) meses no cargo, uma das seguintes certificações:
  - CompTIA Security+ ou
  - GIAC GSEC (GIAC Security Essentials Certification).

ARMAZENAMENTO - Analista de suporte computacional armazenamento - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada, abrangendo no mínimo:
  - Instalação, configuração e resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**

- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- HCIA – Storage V5.0 Course, ou versão superior.

ARMAZENAMENTO - Analista de suporte computacional armazenamento - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade, abrangendo no mínimo: ◦ Instalação, configuração e resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificação HCIA – Storage V5.0 Course, ou versão superior. •

OBSERVABILIDADE DE SERVIÇOS DE TI - Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item

1 desse anexo.

- Certificação Oficial Zabbix 7 Certified Professional (ZCP) ou superior.
- Em até 3 meses no cargo, Certificação Elastic Certified Engineer ou superior

OBSERVABILIDADE DE SERVIÇOS DE TI - Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificação Oficial Zabbix 7 Certified Expert (ZCE). • Em até 3 meses no cargo, Certificação Elastic Certified Observability Engineer ou superior

COMPUTAÇÃO EM NUVEM – Especialista em Computação em Nuvem - Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na especialidade citada, contemplando no mínimo: ◦ Amplo conhecimento dos serviços e recursos de provedores de nuvem, bem como proficiência em arquitetura de soluções em nuvem. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Certificação Oficial AWS Certified Solutions Architect – Associate ou superior como arquiteto de soluções.

- Em até 3 meses no cargo, certificação Oficial FinOps Certified Practitioner ou superior.

COMPUTAÇÃO EM NUVEM – Especialista em Computação em Nuvem - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos, que possuam no mínimo 50 instâncias virtuais criadas em um provedor de nuvem, e com alta disponibilidade, contemplando no mínimo:
  - Amplo conhecimento dos serviços e recursos de provedores de nuvem, bem como proficiência em arquitetura de soluções em nuvem.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Certificação Oficial AWS Certified Solutions Architect – Professional ou superior como arquiteto de soluções.
- Em até 3 meses no cargo, certificação Oficial FinOps Certified Professional ou superior.

SEGURANÇA DE TIC – Gerente de Segurança da informação
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação, com pelo menos 02 (dois) anos em funções de coordenação técnica ou supervisão de equipes. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Uma das certificações abaixo:
  - CISSP (*Certified Information Systems Security Professional*).
  - CISM (*Certified Information Security Manager*).

- ECSA (EC-Council Certified Security Analyst).
- CompTIA SecurityX
- CompTIA CASP+.
- ECIH (EC-Council Certified Incident Handler).
- CSIH (Certified Specialist Incident Handler).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação - Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Certificações
    - ECSA (EC-Council Certified Security Analyst) ou
    - CySA+ (CompTIA Cybersecurity Analyst) ou
    - ECIH (EC-Council Certified Incident Handler) ou
    - CSIH (Certified Specialist Incident Handler).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Endpoint Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.

- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Certificação avançada ou professional ou expert ou equivalente da ferramenta de proteção de Endpoint da CONTRATADA, em até 03 (três) meses no cargo.
- Certificação
  - ECSA (EC-Council Certified Security Analyst) ou
  - CySA+ (CompTIA Cybersecurity Analyst) ou
  - ECIH (EC-Council Certified Incident Handler) ou
  - CSIH (Certified Specialist Incident Handler

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Windows Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
  - Experiência mínima de 03 anos em segurança da informação ou ambientes Windows. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 03 (três) meses no cargo, possuir, no mínimo, uma das seguintes certificações:
  - Microsoft Certified: Information Security Administrator Associate;
  - Microsoft Certified: Information Protection and Compliance Administrator Associate;
  - Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate;
  - Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate;
  - GIAC Certified Windows Security Administrator (GCWN).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Windows Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 5 anos em segurança da informação ou ambientes Windows. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 03 (três) meses no cargo, possuir, no mínimo, duas das seguintes certificações:
  - Microsoft Certified: Information Security Administrator Associate;
  - Microsoft Certified: Information Protection and Compliance Administrator Associate;
  - Microsoft Certified: Security Operations Analyst Associate;
  - Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate; GIAC Certified Windows Security Administrator (GCWN).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Linux Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 03 (três) anos em segurança da informação ou ambientes Linux. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 03 (três) meses no cargo, possuir a certificação Linux Professional Institute Security Essentials.
- Em até 03 (três) meses no cargo, possuir uma das seguintes certificações:
  - Linux Professional Institute LPIC-1 ou
  - Linux Professional Institute LPIC-2.

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Linux Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação ou ambientes Linux. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Em até 06 (seis) meses no cargo, possuir a certificação Linux Professional Institute LPIC-3 Security. • Em até 06 (seis) meses no cargo possuir uma das seguintes certificações: ◦ ECSA (EC-Council Certified Security Analyst) ou ◦ CySA+ (CompTIA Cybersecurity Analyst) ou ◦ ECIH (EC-Council Certified Incident Handler) ou ◦ CSIH (Certified Specialist Incident Handler).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Firewall Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Experiência mínima de 03 (três) anos em segurança da informação ou ambientes de Firewall. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Em até 06 (seis) meses no cargo, possuir a certificação de segurança de redes ou equivalente, emitido pelo fabricante de Firewall da CONTRATANTE. • Em até 06 (seis) meses no cargo, possuir uma das seguintes certificações:

- CompTIA Security+ ou
- GIAC GSEC (GIAC Security Essentials Certification).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Firewall Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação ou ambientes de Firewall. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Em até 06 (seis) meses no cargo, possuir a certificação avançada de engenheiro ou profissional de firewall de próxima geração emitido pelo fabricante de Firewall da CONTRATANTE. • Em até 06 (seis) meses no cargo possuir uma das seguintes certificações: ◦ ECSA (EC-Council Certified Security Analyst) ou ◦ CySA+ (CompTIA Cybersecurity Analyst) ou ◦ ECIH (EC-Council Certified Incident Handler) ou ◦ CSIH (Certified Specialist Incident Handler).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação virtualização e Cloud Security – Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI). • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Experiência mínima de 05 (cinco) em segurança da informação e virtualização ou nuvem. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.

- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 06 (seis) meses no cargo, certificação relacionada a segurança da informação com nível avançado ou professional da ferramenta de virtualização ou nuvem da CONTRATANTE.
- Em até 06 (seis) meses no cargo, possuir uma das seguintes certificações:
  - Certified Cloud Security Professional (CCSP) ou
  - CompTIA Cloud+.

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 06 (seis) meses no cargo, certificação relacionada à segurança da informação com nível avançado ou professional da ferramenta de banco de dados da CONTRATANTE (exemplo: Oracle Certified Professional Oracle Database Security Expert)
- Em até 06 (seis) meses no cargo, possuir uma das seguintes certificações:
  - EXIN Data Protection Officer ou
  - Certified Data Protection Officer (CDPO/BR) ou
  - PECB Certified Provisional Data Protection Officer ou
  - Certified Information Privacy Manager (CIPM).

SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos em segurança da informação. A experiência deverá ser demonstrada por meio de contrato de Pessoa Jurídica ou Carteira de Trabalho, as quais devem contar com data de início e fim na atividade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas.
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo.
- Em até 06 (seis) meses no cargo, certificação avançada ou professional ou expert ou equivalente da ferramenta WAF da CONTRATADA.
- Em até 06 (seis) meses no cargo, possuir uma das seguintes certificações:
  - ECSA (EC-Council Certified Security Analyst) ou
  - CySA+ (CompTIA Cybersecurity Analyst) ou
  - ECIH (EC-Council Certified Incident Handler) ou
  - CSIH (Certified Specialist Incident Handler).

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI)
- Curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos:
  - Coordenação de equipe de infraestrutura de TI.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning
- Curso Cloud Computing Foundantion de, no mínimo, 4h

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) • Curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC. • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos: ◦ Coordenação de equipe de infraestrutura de TI. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior. • Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018 • Curso de, no mínimo, 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning • Curso Cloud Computing Foundantion de, no mínimo, 4h

Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC. • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos: ◦ Gestão de Problemas ou; ◦ Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Curso oficial ou certificação ITIL4® Practitioner: Problem Management
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e Requisição de Serviços
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos:
  - Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços; ou
  - Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Curso oficial ou certificação ITIL4® Practitioner: Incident Management
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudança e Liberação
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos:
  - Gestão de Mudança e Liberação; ou
  - Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Curso oficial ou certificação ITIL4® Practitioner: Service Request Management.
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos:
  - Gestão de Base de Conhecimento ou Gestão de Catálogo de Serviço; ou
  - Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Curso oficial ou certificação ITIL4® Practitioner: Service Request Management.
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC. • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos: ◦ Gestão de Base de Configuração ou Gestão de Ativos de TI; ou ◦ Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior. • Curso oficial ou certificação ITIL4® Practitioner: Monitoring and Event Management. • Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018 • Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Capacidade e desempenho; e Monitoração e Gerenciamento de Eventos
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC. • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de

declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos:

- Gestão de Capacidade e Desempenho ou Gestão de Monitoração e Gerenciamento de Eventos; ou
- Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Curso oficial ou certificação ITIL4® Practitioner: Monitoring and Event Management.
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação.

Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos, em ambientes corporativos críticos:
  - Gestão de Processos e Equipe Técnica; ou
  - Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior.
- Curso oficial ou certificação ITIL4® Specialist: Create, Deliver and Support (CDS).
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2018
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning.

SERVIÇO DE APOIO AO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS ITIL – Analista de suporte

computacional Pleno
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo ou em andamento. • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos na área de Infraestrutura de TI. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento oficial ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas. • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo. • Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning. • Curso em Gestão de Projetos mínimo 30 horas.

SERVIÇO DE APOIO AO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS ITIL – Analista de suporte computacional Sênior
Qualificação exigida para a execução da tarefa
• **ESCOLARIDADE** • Superior Completo. • **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de Infraestrutura de TI. • **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS** • Treinamento ITIL 4, com carga horária de no mínimo de 12 (doze) horas; • Certificação oficial ITIL 4 Foundation ou superior, de acordo com o prazo concedido no item 1 desse anexo; • Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 2019 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning; • Curso em Gestão de Projetos mínimo 30 horas; • Curso em PowerBI de no mínimo, 70h.

AQSETIN2024025 – ***Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.***

1. RESUMO DAS GESTÕES/SERVIÇOS E MACROATIVIDADES

1.1 As atividades a serem executadas estão agrupadas em macroatividades, que por sua vez integram Gestões de Serviços de TIC no TJCE, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.

1.2 Gestão de Serviço e Macroatividades:

1.2.1 Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços.

1.2.1.1 Classificação de Incidentes e Requisições de Serviços;

1.2.1.2 Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes e Requisições de Serviços;

1.2.1.3 Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Requisições de Serviços;

1.2.1.4 Priorização de incidentes críticos;

1.2.1.5 Encerramento de Incidentes e Requisições de Serviços.

1.2.2 Gestão de Problemas

1.2.2.1 Abertura e classificação de Problemas;

1.2.2.2 Investigação, diagnóstico, registro e resolução de Problemas;

1.2.2.3 Encerramento de Problemas;

1.2.2.4 Gerenciamento proativo dos Problemas.

1.2.3 Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI

1.2.3.1 Controle e registro dos ativos e serviços de TIC;

1.2.3.2 Documentação dos ativos e serviços de TIC.

1.2.4 Gestão de Conhecimento

1.2.4.1 Validação técnica dos documentos da Base de Conhecimento;

1.2.4.2 Administração dos Documentos da Base de Conhecimento.

1.2.5 Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

1.2.5.1 Gerenciamento de Serviços e Recursos;

1.2.5.2 Gerenciamento de Instalações de TIC.

1.2.6 Gestão de Capacidade e Desempenho

1.2.6.1 Análise de Capacidade e Desempenho;

1.2.6.2 Plano de Capacidade.

1.2.7 Gestão de Catálogo de Serviço

1.2.7.1 Atualização de Catálogo de Serviço;

1.2.7.2 Implantação de Visões de Catálogo de Serviços do usuário e técnico.

1.2.8 Gestão de Monitoramento e Gestão de Eventos

1.2.8.1 Gerenciamento de Eventos Monitorados;

1.2.8.2 Planejamento de ações corretivas para eventos críticos;

1.2.8.3 Implementação de melhorias com base na análise de eventos.

1.2.9 Gestão de Controle de Mudança e Liberação

1.2.9.1 Registro da Requisição de Mudança (RDM);

1.2.9.2 Planejamento da Mudança (Construção e Teste);

1.2.9.3 Aprovação da Mudança;

1.2.9.4 Implantação da Mudança;

1.2.9.5 Encerramento da Mudança/Liberação.

1.2.10 Gestão de Sistemas Judiciais

1.2.10.1 Acompanhamento e resolução das demandas de infraestrutura de TIC referente a sistemas judiciais;

1.2.10.2 Implementação de melhorias de infraestrutura de TIC para dar maior

suporte aos sistemas judiciais.

1.2.11 Gestão de Sistemas Administrativos

1.2.11.1 Acompanhamento de demandas relacionadas a sistemas administrativos;

1.2.11.2 Implementação de melhorias de infraestrutura de TIC para dar maior suporte aos sistemas administrativos.

1.2.12 Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL

1.2.12.1 Acompanhamento de projetos técnicos de infraestrutura de TIC;

1.2.12.2 Apoio técnico de execução dos processos ITIL na infraestrutura de TIC do TJCE.

2. ATIVIDADES

2.1 Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como a relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.

2.2 Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

GESTÃO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Classificação de Incidentes e Requisições	• Identificar a demanda (Incidente ou Requisição) e realizar a devida classificação. • Verificar e inserir informações em sistema referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras. • Encaminhar o chamado para a equipe técnica, após a completa e correta classificação deste.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	• Verificar e acompanhar todos os Incidentes/Requisições em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros. • Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades. • Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente. • Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a solicitação do

	CONTRATANTE.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	• Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica. • Identificar possíveis soluções para o Incidente. • Aplicar a solução para o incidente visando restaurar o mais rápido possível o serviço/componente afetado. • Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.
Priorização de Incidentes Críticos	• Detectar e registrar o incidente crítico assim que ele ocorre, garantindo que seja reconhecido rapidamente. • Restaurar os sistemas e serviços afetados ao funcionamento normal, garantindo a integridade dos dados. • Interagir com os gestores de TIC da área relacionada e informá-los sobre o andamento do tratamento e as ações tomadas. • Registrar todas as ações realizadas durante o tratamento do incidente para análise futura e melhorias nos processos. • Avaliar o que aconteceu, identificar lições aprendidas e implementar melhorias para evitar incidentes semelhantes no futuro.
Encerramento de Incidentes e Requisições	• Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras. • Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas, tais como: procedimentos realizados para atendimento, evidências (*printscreen*, logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, causa da ocorrência do Incidente, solução de contorno aplicada, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições ou incidentes filhos relacionados, dentre outras. • Retornar para a equipe técnica os chamados que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estes sejam documentados, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento, desde a sua abertura. • Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento do chamado, retorno do chamado para a equipe que o atendeu etc.
GESTÃO DE PROBLEMAS	

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Abertura e Classificação de Problemas	• Realizar a abertura dos problemas identificados durante análise de gerenciamento, como também os solicitados por outros processos ou pelo CONTRATANTE. • Identificar o problema, registrar e realizar a devida classificação, devendo descrever os sintomas e associar os incidentes relacionados ao problema. • Verificar e inserir, em sistema, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, dentre outras informações relacionadas ao processo de registro e classificação do Problema. • Encaminhar o Problema para a Investigação e Diagnóstico, após a completa e correta classificação.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	• Analisar a causa raiz buscando aplicar a solução para correção definitiva do Problema. • Aplicar soluções de contorno para Problemas abertos e cuja causa raiz e solução definitiva ainda não tenham sido identificadas. • Verificar e acompanhar todos os Problemas em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, preenchimento da requisição de mudança, implantação, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros. • Registrar a RDM (Requisição de Mudança) para análise do Processo de Gerenciamento de Mudança e preencher o PML (Plano de Mudança e Liberação), quando for o caso.
Encerramento de Problemas	• Verificar se as informações básicas de identificação do Problema estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, erro conhecido, causa raiz, dentre outras. • Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final de forma a tratar questões relativas à solução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc. • Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento.
Gerenciamento Proativo de Problemas	• Analisar os incidentes com o objetivo de identificar recorrências com a mesma causa raiz, item de configuração, categoria e tendências de falhas, dentre outros. • Abrir os problemas em que foram identificadas recorrências durante a análise de incidentes. Caso o problema já esteja aberto, associar os novos incidentes ao

	problema já existente. • Elaborar relatório dos incidentes analisados e para os quais não foram abertos problemas com a devida justificativa. • Avaliar informações de outros processos com o objetivo de revelar possíveis causadores de incidentes ou problemas.
GESTÃO DE CONHECIMENTO	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento	• Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento. • Avaliar documentos para publicação na Base de Conhecimento. • Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários. • Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.
Administração dos Documentos da Base de Conhecimento	• Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo. • Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação/publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário. • Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.
GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Gerenciamento de Serviços e Recursos	• Planejar, implementar e manter toda a infraestrutura de TIC do TJCE, garantindo que todos os sistemas, redes e servidores físicos e virtuais, e demais recursos tecnológicos estejam funcionando de forma eficiente e segura. • Gerenciar recursos tecnológicos da infraestrutura de TIC, supervisionar equipes de suporte técnico, garantir a segurança dos dados e otimizar os custos relacionados à infraestrutura de TIC do TJCE. • Propor melhorias contínuas, sobretudo alinhadas às inovações tecnológicas, de acordo com a necessidade do TJCE. • Fornecer subsídios para elaboração do planejamento de TIC do TJCE, quando solicitado pela gestão de TIC do TJCE. • Coordenar e gerenciar a atuação das equipes de profissionais alocados nos serviços de sustentação de infraestrutura de TIC do TJCE.
Gerenciamento de Instalações de TIC	• Garantir a organização das instalações físicas dos equipamentos e componentes que compõem os *Datacenters* Principal, Secundário e demais Unidades distribuídas do CONTRATANTE.

	• Manter informação estruturada sobre a organização, estrutura e quantitativos dos componentes e equipamentos localizados nos *Datacenters* Principal, Secundário e demais Unidades distribuídas do CONTRATANTE.
GESTÃO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Análise de Capacidade e Desempenho	• Identificar distribuição inadequada de carga de trabalho sobre os recursos disponíveis. • Analisar o desempenho dos componentes da infraestrutura de TIC, visando adotar ações proativas, para garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras do TJCE. • Atuar nas atividades de planejamento da capacidade e desempenho. • Implantar ações visando aumentar o desempenho e a capacidade para os recursos e serviços de infraestrutura de TIC. • Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.
Plano de Capacidade	• Documentar o planejamento, análise, ajuste e determinação de capacidade, para assegurar, de forma proativa, o aporte de capacidade aos recursos/serviços de infraestrutura em conformidade com as necessidades de negócios relativas a TIC no TJCE.
GESTÃO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Atualização de Catálogo de Serviços	• Verificar periodicamente as informações dos serviços de TIC para garantir que estejam corretas e atualizadas. • Coletar o feedback de usuários e equipes de suporte para identificar possíveis melhorias ou mudanças necessárias nos serviços listados, em concordância com a gestão de TIC responsável diretamente. • Adicionar novos serviços à medida que eles são criados ou disponibilizados, em concordância com a gestão de TIC responsável diretamente. • Eliminar ou arquivar serviços que não estão mais disponíveis ou relevantes, em concordância com a gestão de TIC responsável diretamente.
Implantação de Visões de Catálogo de Serviços - Serviço do usuário e Serviço Técnico	• Identificar usuários e os públicos-alvo (usuários finais, equipe de suporte, gerentes) e quais informações eles precisam acessar facilmente. • Implementar as visões no sistema de gerenciamento de catálogo, ajustando filtros, categorias e visualizações conforme o planejado. • Garantir que as visões estejam corretamente vinculadas às

	informações do catálogo, refletindo as atualizações e mudanças. • Realizar testes com usuários reais para verificar se as visões atendem às necessidades e fazer ajustes necessários. • Acompanhar o uso das visões, coletar feedbacks e fazer melhorias constantes para manter a relevância e usabilidade.
GESTÃO DE MONITORAMENTO E GESTÃO DE EVENTOS	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Monitoramento e Identificação de Eventos	• Monitorar continuamente os Eventos de infraestrutura de TIC. • Configurar alertas automáticos de Eventos. • Definir e parametrizar os alertas nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas. • Realizar análises de logs para identificar padrões suspeitos.
Categorização de Eventos	• Estabelecer categorias claras, como falhas de hardware, problemas de rede, questões de segurança, entre outros. • Implementar ferramentas que automatizem a categorização, facilitando a organização e análise dos Eventos.
Resposta a Eventos	• Analisar a gravidade, impacto e prioridade do evento para determinar a resposta adequada. • Implementar as medidas necessárias para conter, resolver ou mitigar o problema, como reiniciar serviços, aplicar patches ou isolar componentes afetados. • Informar rapidamente as equipes envolvidas e os stakeholders relevantes sobre o incidente. • Após a resolução, realizar uma revisão para entender as causas raízes, evitar recorrências e aprimorar os processos de resposta.
GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI E GESTÃO DE ATIVOS DE TI	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Controle e Registro dos Ativos e Serviços de TIC	• Identificar, controlar e registrar os itens de configuração de como hardware e software, além de garantir que as mudanças nesses itens sejam feitas de forma controlada, para manter a integridade e a rastreabilidade do ambiente de TIC. • Acompanhar o ciclo de vida dos ativos, garantir o uso eficiente dos recursos.
Documentação dos Ativos e Serviços de TIC	• Realizar inventário e a gestão dos ativos de tecnologia, desde a aquisição até o descarte. • Manter registros atualizados.
GESTÃO CONTROLE DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO	
MACROATIVIDADES	**ATIVIDADES**
Registro da Requisição de	• Registrar e validar formalmente a Requisição de Mudanças (RDM) com a completude das informações necessárias.

Mudança (RDM)	• Classificar e Categorizar a RDM. (Categorização da mudança e atribuição do responsável por guiar processo referente à mudança.) • Comunicar, ao demandante o prazo estimado de atendimento, quando necessário.
Planejamento da Mudança (Construção e Teste)	• Elaborar Plano de Ação da Liberação, conforme modelo estipulado pelo CONTRATANTE, contendo: ações a executar, recursos necessários, relação de Itens de Configuração (ICs) envolvidos na mudança, cronologia das ações e *scripts*. • Preencher as informações necessárias na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças. • Comunicar às partes interessadas na mudança sobre os ICs afetados bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança). • Preparar plano de retorno (rollback).
Aprovação da Mudança	• Realizar aprovação ou rejeição das mudanças categorizadas como Padrão. Submeter as demais mudanças para aprovação ou rejeição pelo CONTRATANTE.
Implantação da Mudança	• Implantar a mudança de acordo com o agendamento e planejamento definidos, alocando adequadamente a equipe técnica e recursos necessários. • Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da implantação, tais como: *printscreens*, *logs*, etc, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. • Gerar e/ou atualizar desenho com a topologia arquitetural contendo, por exemplo, Itens de Configuração (ICs) de produção e de homologação.
Revisão e Encerramento da Mudança/Liberação	• Realizar revisão Pós-Implantação da mudança, anexando na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças as evidências necessárias para comprovação da execução da atividade, conforme Planejamento da Mudança/Liberação, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. • Registrar as lições aprendidas com a implantação da mudança. • Vincular na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças os incidentes decorrentes da implantação da mudança. • Criar e/ou atualizar documentos de implantação de mudanças/liberação.

ATIVIDADES DOS SERVIÇOS

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, dentre outras.

1 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO – Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno

- Operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Configuração e monitoração de ativos de Rede-Local, contemplando configuração de switch core, switches de borda e roteadores;
- Monitoração e interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) do TJCE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, e seus protocolos;
- Configurações de access points e controladoras wireless;
- Configuração de dispositivos wireless;
- Configuração de roteamento dinâmico, estático e seus protocolos;
- Realizar manutenção preventiva nos Ativos de rede através de monitoração dos circuitos;
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infra-estrutura de redes do TJCE;
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes.

2 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO – Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior

-Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do Contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Configuração e monitoração de ativos de Rede-Local, contemplando configuração de switch core, switches de borda e roteadores;
- Monitoração e interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) do TJCE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;

- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, e seus protocolos;
- Configurações de access points e controladoras wireless;
- Configuração de dispositivos wireless;
- Configuração de roteamento dinâmico, estático e seus protocolos;
- Realizar manutenção preventiva nos Ativos de rede através de monitoração dos circuitos;
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes do TJCE;
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes.

3 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS - Administrador de banco de dados - Pleno

-Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Registrar chamados para fornecedores das soluções;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TIC, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD’s para implantação, de acordo com as necessidades dos

usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

4 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados Oracle - Pleno

- Instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Registrar chamados para fornecedores das soluções;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Administrar o ambiente Oracle;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TIC, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;

- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

5 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados Oracle - Sênior

-Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Registrar chamados para fornecedores das soluções;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Administrar o ambiente Oracle;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TIC, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;

- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

6 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados PostgreSQL - Pleno

-Instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Registrar chamados para fornecedores das soluções;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Administrar o ambiente PostgreSQL;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de

tecnologia da informação, planejamento de TIC, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

7 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados PostgreSQL – Sênior

-Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Registrar chamados para fornecedores das soluções;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Administrar o ambiente PostgreSQL;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;

- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TIC, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

8 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES – Administrador de sistemas operacionais Windows - Pleno

-Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
-Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do contratante;
-Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
-Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do contratante;
-Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
-Acompanhar fornecedores caso necessário;
-Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.);
- Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços, bem como, funcionamento em ambiente de alta disponibilidade;
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Compartilhadores de Dispositivos Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos

componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- Administração de recursos do ambiente Windows;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs;
- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows e solução de antivírus/ antimalware, funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores e desktop;
- Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com outros Ics;
- Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows utilizada pelo TJCE;
- Instalar, configurar, atualizar e remover servidores, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;
- Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;
- Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais;
- Monitorar os servidores quanto ao desempenho;
- Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade;
- Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster);
- Determinação/resolução de incidentes;
- Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos nos softwares do ambiente windows, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º. Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade,
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade;
- Configurar e gerenciar as ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;
- Emissão de relatórios relativos aos ICs, quando requeridos pelo CONTRATANTE;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura do

Ambiente Windows.

9 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES – Administrador de sistemas operacionais Windows - Sênior

- Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.);
- Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços, bem como, funcionamento em ambiente de alta disponibilidade;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Administração de recursos do ambiente Windows;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows e na solução antivírus/antimalware utilizados pelo TJCE;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam;
- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores físicos, virtuais e desktops;
- Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com outros Ics;
- Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows utilizada pelo TJCE;
- Instalar, configurar, atualizar e remover servidores, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;
- Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;
- Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais;
- Monitorar os servidores quanto ao desempenho;
- Participar das definições de dimensionamento de servidores;
- Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster);
- Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos no ambiente Windows, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º. Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta Complexidade no ambiente Windows;
- Apoiar desenvolvedores no fornecimento de informações técnicas e implementação de procedimentos utilizando funcionalidades existentes no ambiente Windows;
- Configurar e gerenciar as ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;

- Emissão de relatórios relativos aos ICs, quando requeridos pelo CONTRATANTE;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura do Ambiente Windows.

10 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Pleno

- Monitorar, configurar e otimizar os serviços do Office 365, garantindo alta disponibilidade e desempenho adequado.
- Criar, modificar e excluir contas de usuários, além de gerenciar permissões e grupos de segurança para assegurar o acesso adequado às aplicações.
- Aplicar atualizações, patches e melhorias de segurança às plataformas e serviços do Office 365 para manter o ambiente protegido e atualizado.
- Implementar e acompanhar políticas de segurança, como autenticação multifator, auditorias e detecção de atividades suspeitas, para proteger os dados e a infraestrutura.
- Atender às solicitações dos usuários, resolver problemas relacionados ao Office 365 e fornecer orientações de uso eficiente das ferramentas.
- Gerenciar integrações do Office 365 com outros sistemas e aplicações, além de configurar recursos adicionais conforme necessidade.
- Manter registros atualizados das configurações, procedimentos e mudanças realizadas na infraestrutura.
- Avaliar o uso atual, planejar expansões ou melhorias na infraestrutura para suportar o crescimento das aplicações.
- Assegurar que o ambiente esteja em conformidade com políticas internas e regulamentações externas, realizando auditorias periódicas.

11 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Sênior

-Planejar, implementar e otimizar a infraestrutura do Office 365.
-Coordenar projetos de implantação, migração ou atualização de serviços do Office 365, garantindo alinhamento com as estratégias de TIC do TJCE.
- Monitorar, configurar e otimizar os serviços do Office 365, garantindo alta disponibilidade e desempenho adequado.
- Criar, modificar e excluir contas de usuários, além de gerenciar permissões e grupos de segurança para assegurar o acesso adequado às aplicações.
- Aplicar atualizações, patches e melhorias de segurança às plataformas e serviços do Office 365 para manter o ambiente protegido e atualizado.
- Implementar e acompanhar políticas de segurança, como autenticação multifator, auditorias e detecção de atividades suspeitas, para proteger os dados e a infraestrutura.
- Atender às solicitações dos usuários, resolver problemas relacionados ao Office 365 e fornecer orientações de uso eficiente das ferramentas.
- Gerenciar integrações do Office 365 com outros sistemas e aplicações, além de configurar recursos adicionais conforme necessidade.
- Manter registros atualizados das configurações, procedimentos e mudanças realizadas na infraestrutura.
- Avaliar o uso atual, planejar expansões ou melhorias na infraestrutura para suportar o crescimento das aplicações.
- Assegurar que o ambiente esteja em conformidade com políticas internas e regulamentações

externas, realizando auditorias periódicas.

12 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Linux - Pleno

- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Instalar e configurar sistemas operacionais, e respectivos componentes e serviços, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do *software;*
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de filtro de conteúdo - Proxy utilizadas pelo TJCE;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de monitoramento dos recursos da infraestrutura utilizadas pelo TJCE;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e *software* que neles executam;
- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao *hardware* e sistema operacional utilizado nos servidores;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de firewall e IPS utilizadas pelo TJCE;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a plataforma computacional Linux;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Linux.

13 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Linux - Sênior

- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Instalar e configurar sistemas operacionais, e respectivos componentes e serviços, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);

- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de filtro de conteúdo - Proxy utilizadas pelo TJCE;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de monitoramento dos recursos da infraestrutura utilizadas pelo TJCE;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam;
- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de firewall e IPS utilizadas pelo TJCE;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a plataforma computacional Linux;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Linux.
- Manutenção, solução de problemas e melhoria contínua em soluções de infraestrutura de DevOps baseada relacionada à suas respectivas especificações técnicas e que seja utilizada pela CONTRATANTE;
- Atuar junto a equipe de desenvolvimento no que relacionado à suas respectivas especificações técnicas para buscar melhorias de segurança ou otimização do ambiente de infraestrutura computacional da CONTRATANTE.
- Implementação de ferramentas no que relacionado as respectivas especificações técnicas que tragam melhoria para o ambiente, seja para soluções novas ou já utilizadas e mediante aprovação da CONTRATANTE.

14 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Virtualizadores - Pleno

- Monitoramento de hosts virtuais;
- Monitoramento de balanceador de aplicação;
- Realizar deploy ou criação de templates de sistemas operacionais Windows /linux e seus serviços(se necessário) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade e com balanceamento de carga;
- Gerenciamento de appliance de balanceamento de contextos de aplicações e implantação de novos contextos no balanceador de aplicação;
- Gerenciamento do ambiente virtualizado e físico, provendo melhorias no ambiente virtualizado;
- Criação de relatórios sobre ambiente e de consumação de recursos;
- Criação de escalabilidade do ambiente para as máquinas virtualizadas, assim como para os hosts físicos que proveem a virtualização de recursos de servidores / desktops.
- Planejamento e criação de ambiente com estrutura virtualizada;
- Participação em novos projetos relacionados a parte de infraestrutura no ambiente;
- Planejamento e criação de virtualização de desktops no ambiente;
- Análise de máquinas virtuais e sua utilização no ambiente;

- Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks;
- Gerenciar recursos de hardware nos servidores físicos relacionados ao recurso virtuais;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade e balanceamento de carga;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software de virtualização de servidores;
- Apoio a áreas de desenvolvimento e de infraestrutura, com o objetivo de auxiliar em novas implantações ou correções de eventuais solicitações necessitadas ao ambiente;
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional de sistemas virtualizados funcionando em ambientes de alta disponibilidade e balanceamento de carga para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover a implantação / gerenciamento de soluções de replicação de site de ambiente virtualizado do TJCE.
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores existentes para virtualização de recursos de infraestrutura de TIC.

15 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais virtualizadores - Sênior

- Monitoramento de hosts virtuais;
- Monitoramento de balanceador de aplicação;
- Realizar deploy ou criação de templates de sistemas operacionais Windows /linux e seus serviços(se necessário) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade e com balanceamento de carga;
- Gerenciamento de appliance de balanceamento de contextos de aplicações e implantação de novos contextos no balanceador de aplicação;
- Gerenciamento do ambiente virtualizado e físico, provendo melhorias no ambiente virtualizado;
- Criação de relatórios sobre ambiente e de consumação de recursos;
- Criação de escalabilidade do ambiente para as máquinas virtualizadas, assim como para os hosts físicos que proveem a virtualização de recursos de servidores / desktops.
- Planejamento e criação de ambiente com estrutura virtualizada;
- Participação em novos projetos relacionados a parte de infraestrutura no ambiente;
- Planejamento e criação de virtualização de desktops no ambiente;
- Análise de máquinas virtuais e sua utilização no ambiente;
- Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks;
- Gerenciar recursos de hardware nos servidores físicos relacionados ao recurso virtuais;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade e balanceamento de carga;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software de virtualização de servidores;
- Apoio a áreas de desenvolvimento e de infraestrutura, com o objetivo de auxiliar em novas

implantações ou correções de eventuais solicitações necessitadas ao ambiente; - Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança; - Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional de sistemas virtualizados funcionando em ambientes de alta disponibilidade e balanceamento de carga para repasse e divulgação junto às equipes técnicas; - Prover a implantação / gerenciamento de soluções de replicação de site de ambiente virtualizado do TJCE. - Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores existentes para virtualização de recursos de infraestrutura de TIC.
16 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Load Balance - Pleno
- Garantir a alta disponibilidade, desempenho e equilíbrio de carga dos sistemas. **-** Implementar, configurar e manter soluções de load balancer para distribuir o tráfego de forma eficiente entre servidores e aplicações. -Acompanhar continuamente o funcionamento dos balanceadores e servidores, identificando gargalos, falhas ou degradações de desempenho. -Configurar mecanismos de failover, redundância e clustering para assegurar a continuidade do serviço mesmo em caso de falhas. -Gerenciar regras de firewall, autenticação e outras medidas de segurança relacionadas ao tráfego de entrada e saída dos balanceadores. -Manter os sistemas de load balancing atualizados com patches de segurança e melhorias de software. -Realizar testes de estresse e carga para validar a capacidade do ambiente e ajustar configurações conforme necessário. -Atuar na resolução rápida de problemas relacionados ao balanceamento de carga, identificando causas raízes e implementando soluções permanentes. -Avaliar o crescimento das aplicações e planejar melhorias ou expansões na infraestrutura de load balancing para suportar o aumento de tráfego.
17 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de sistemas operacionais Load Balance - Sênior
- Garantir a alta disponibilidade, desempenho e equilíbrio de carga dos sistemas. **-** Implementar, configurar e manter soluções de load balancer para distribuir o tráfego de forma eficiente entre servidores e aplicações. -Acompanhar continuamente o funcionamento dos balanceadores e servidores, identificando gargalos, falhas ou degradações de desempenho. -Configurar mecanismos de failover, redundância e clustering para assegurar a continuidade do serviço mesmo em caso de falhas. -Gerenciar regras de firewall, autenticação e outras medidas de segurança relacionadas ao tráfego de entrada e saída dos balanceadores. -Manter os sistemas de load balancing atualizados com patches de segurança e melhorias de software. -Realizar testes de estresse e carga para validar a capacidade do ambiente e ajustar configurações conforme necessário. -Atuar na resolução rápida de problemas relacionados ao balanceamento de carga,

identificando causas raízes e implementando soluções permanentes.
-Avaliar o crescimento das aplicações e planejar melhorias ou expansões na infraestrutura de load balancing para suportar o aumento de tráfego.

18 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Pleno

-Desenvolver scripts e rotinas automatizadas para tarefas recorrentes, como deploys, backups, atualizações e configurações, aumentando a eficiência e reduzindo erros manuais.
-Utilizar ferramentas de gerenciamento de configuração para manter consistência e controle das configurações dos servidores.
-Planejar e executar atualizações de sistemas operacionais, servidores de aplicação e componentes relacionados, assegurando segurança e compatibilidade.
-Diagnosticar e solucionar problemas relacionados aos servidores de aplicação, minimizando impactos ao negócio.
-Realizar testes para validar melhorias de desempenho e garantir estabilidade sob diferentes condições de uso.
-Manter registros atualizados de configurações, procedimentos, scripts e mudanças realizadas na infraestrutura.
-Implementar e monitorar medidas de segurança, como controle de acesso, criptografia e políticas de segurança da informação.
-Avaliar o crescimento das aplicações e planejar melhorias ou expansões na infraestrutura para suportar aumento de demanda.
-Trabalhar em conjunto com outras equipes de infraestrutura do TJCE para garantir integração contínua, automação eficiente e alinhamento das atividades.

19 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Sênior

- Criar scripts, ferramentas e processos automatizados para otimizar tarefas de deploy, manutenção, recuperação e escalabilidade, promovendo eficiência operacional.
- Projetar melhorias na infraestrutura, incluindo estratégias de escalabilidade, alta disponibilidade, balanceamento de carga e otimização de recursos.
- Liderar a implementação de ferramentas de gerenciamento de configuração e garantir controle rigoroso de mudanças.
- Analisar tendências de uso, planejar expansões e melhorias na infraestrutura para suportar crescimento sustentável e demandas futuras.
- Implementar políticas de segurança avançadas, monitorar vulnerabilidades.
- Conduzir testes para validar melhorias, identificar gargalos e assegurar a estabilidade sob diferentes condições de uso.
- Manter documentação detalhada, padronizações e procedimentos de operação atualizados e acessíveis para a equipe e gestão de TIC do TJCE.

20 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - DevOps - Pleno

-Utilizar ferramentas de gerenciamento de configuração para manter a consistência dos ambientes.
- Utilizar ferramentas como Docker, Kubernetes, dentre outras, para gerenciar configurações, containers e orquestração de ambientes.
- Automatizar a criação, configuração e escalabilidade de servidores, clusters e recursos na

nuvem ou on-premises, garantindo flexibilidade e eficiência.
- Diagnosticar problemas em ambientes de produção, realizando correções rápidas e prevenindo futuras ocorrências.
- Garantir que os ambientes estejam seguros, com controle de acesso, criptografia e conformidade com normas de segurança da informação.
- Realizar testes para validar melhorias, identificar gargalos e assegurar a estabilidade sob diferentes condições de uso.
- Manter registros atualizados de pipelines, configurações, procedimentos e melhorias realizadas.
- Trabalhar em conjunto para alinhar estratégias de automação, integração e entrega contínua, promovendo uma cultura DevOps no ambiente de infraestrutura de TIC do TJCE.

21 - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Analista de sistemas de automação - DevOps - Sênior

-Desenvolver e manter scripts e ferramentas que automatizam tarefas repetitivas, como deploys, configurações e backups, aumentando a eficiência e reduzindo erros.
-Utilizar ferramentas de gerenciamento de configuração para manter a consistência dos ambientes.
- Utilizar ferramentas como Docker, Kubernetes, dentre outras, para gerenciar configurações, containers e orquestração de ambientes.
- Automatizar a criação, configuração e escalabilidade de servidores, clusters e recursos na nuvem ou on-premises, garantindo flexibilidade e eficiência.
- Diagnosticar problemas em ambientes de produção, realizando correções rápidas e prevenindo futuras ocorrências.
- Garantir que os ambientes estejam seguros, com controle de acesso, criptografia e conformidade com normas de segurança da informação.
- Realizar testes para validar melhorias, identificar gargalos e assegurar a estabilidade sob diferentes condições de uso.
- Manter registros atualizados de pipelines, configurações, procedimentos e melhorias realizadas.
- Trabalhar em conjunto para alinhar estratégias de automação, integração e entrega contínua, promovendo uma cultura DevOps no ambiente de infraestrutura de TIC do TJCE.

22 - BACKUP - Analista de suporte computacional backup - Pleno

- Desenvolver e manter planos de backup que atendam às necessidades da organização, incluindo frequência, tipos de backup (full, incremental, diferencial) e armazenamento
- Instalar e configurar recursos de armazenamento, incluindo as definições de alta disponibilidade;
- Definir e implementar políticas de zonas no acesso a recursos do sistema de armazenamento;
- Através da ferramenta de gerência, proceder com as tarefas relacionadas às configurações e monitoração do sistema de armazenamento;
- Monitorar e otimizar, através da utilização de ferramentas de gerência, a utilização do sistema de armazenamento procedendo, quando necessário, com o balanceamento da carga evitando-se sobrecarga nos recursos;
- Acompanhar junto com as diversas equipes usuárias rede de armazenamento (SAN), a taxa de crescimento efetivo do espaço, sinalizando para os gestores envolvidos, a situação do sistema de armazenamento;
- Registrar todos os eventos de anormalidade relacionados com a rede de armazenamento

(SAN), mantendo os gestores envolvidos cientes dos problemas;
- Elaborar e manter atualizada, toda a documentação relacionada com os componentes que contemplam a solução de armazenamento;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a armazenamento;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de rede de armazenamento (SAN) e todos os seus componentes;
- Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infraestrutura de backup/restore;
- Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção;
- Instalar, configurar, atualizar e remover hardware/software de backup/restore nos ambientes de testes e produção;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados à solução de backup/restore;
- Realizar testes de restore periodicamente, para validação dos backups realizados;
- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso do software de backup/restore, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de backup/restore e todos os seus componentes.

23 - BACKUP - Analista de suporte computacional backup - Sênior

- Assegurar que os backups estejam protegidos contra acessos não autorizados, além de seguir as melhores práticas de segurança da informação do TJCE;
-Manter registros detalhados das estratégias, configurações, testes e incidentes relacionados aos backups;
- Desenvolver e manter planos de backup que atendam às necessidades da organização, incluindo frequência, tipos de backup (full, incremental, diferencial) e armazenamento;
- Instalar e configurar recursos de armazenamento, incluindo as definições de alta disponibilidade;
- Definir e implementar políticas de zonas no acesso a recursos do sistema de armazenamento;
- Através da ferramenta de gerência, proceder com as tarefas relacionadas às configurações e monitoração do sistema de armazenamento;
- Monitorar e otimizar, através da utilização de ferramentas de gerência, a utilização do sistema de armazenamento procedendo, quando necessário, com o balanceamento da carga evitando-se sobrecarga nos recursos;
- Acompanhar junto com as diversas equipes usuárias rede de armazenamento (SAN), a taxa de crescimento efetivo do espaço, sinalizando para os gestores envolvidos, a situação do sistema de armazenamento;
- Registrar todos os eventos de anormalidade relacionados com a rede de armazenamento (SAN), mantendo os gestores envolvidos cientes dos problemas;
- Elaborar e manter atualizada, toda a documentação relacionada com os componentes que contemplam a solução de armazenamento;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a armazenamento;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e

dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de rede de armazenamento (SAN) e todos os seus componentes;
- Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infraestrutura de backup/restore;
- Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção;
- Instalar, configurar, atualizar e remover hardware/software de backup/restore nos ambientes de testes e produção;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados à solução de backup/restore;
- Realizar testes de restore periodicamente, para validação dos backups realizados;
- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso do software de backup/restore, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de backup/restore e todos os seus componentes.

24 - ARMAZENAMENTO - Analista de suporte computacional armazenamento - Pleno

- Acompanhar o uso de armazenamento, identificar gargalos e planejar expansões ou melhorias para evitar problemas futuros.
- Definir e aplicar políticas de retenção, backup e arquivamento de dados, garantindo conformidade com as normas internas e externas.
- Diagnosticar e solucionar problemas relacionados ao armazenamento, minimizando o impacto nas operações da organização.
- Realizar atualizações, patches e manutenção de hardware e software para garantir a estabilidade e segurança dos sistemas de armazenamento.
- Manter registros detalhados das configurações, procedimentos, incidentes e melhorias realizadas nos sistemas de armazenamento.
- Participar de projetos de expansão ou atualização de infraestrutura de armazenamento, garantindo integração e compatibilidade.
- Implementar medidas de segurança, controle de acesso e criptografia para proteger as informações armazenadas.

25 - ARMAZENAMENTO - Analista de suporte computacional armazenamento - Sênior

- Configurar, administrar e monitorar dispositivos e sistemas de armazenamento, como SAN ou outros tipos de armazenamento em rede.
- Acompanhar o uso de armazenamento, identificar gargalos e planejar expansões ou melhorias para evitar problemas futuros.
- Definir e aplicar políticas de retenção, backup e arquivamento de dados, garantindo conformidade com as normas internas e externas.
- Diagnosticar e solucionar problemas relacionados ao armazenamento, minimizando o impacto nas operações da organização.
- Realizar atualizações, patches e manutenção de hardware e software para garantir a estabilidade e segurança dos sistemas de armazenamento.
- Manter registros detalhados das configurações, procedimentos, incidentes e melhorias realizadas nos sistemas de armazenamento.
- Participar de projetos de expansão ou atualização de infraestrutura de armazenamento, garantindo integração e compatibilidade.

- Implementar medidas de segurança, controle de acesso e criptografia para proteger as informações armazenadas.

26 - OBSERVABILIDADE DE SERVIÇOS DE TI - Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno

- Utilizar ferramentas de observabilidade para acompanhar métricas, logs e eventos que indicam o estado dos serviços de TIC.
- Configurar alertas automáticos para detectar rapidamente qualquer anormalidade ou queda de performance nos ativos de TIC.
- Investigar dados coletados para identificar causas raízes de problemas, gargalos ou falhas nos serviços.
- Antecipar possíveis problemas antes que afetem os usuários finais, através de análises preditivas e tendências.
- Recomendar e implementar melhorias na infraestrutura ou nos aplicativos para otimizar o desempenho dos serviços.
- Registrar ações tomadas, análises e melhorias realizadas para manter um histórico detalhado e facilitar futuras intervenções.
- Apoiar iniciativas que visem aumentar a disponibilidade, confiabilidade e performance dos serviços de TIC no TJCE.
-Trabalhar junto a outros times de infraestrutura de TIC no TJCE, para garantir que as soluções estejam alinhadas às melhores práticas de observabilidade e desempenho.
- Realizar simulações e testes para garantir que os serviços possam se recuperar rapidamente de incidentes ou falhas.

27 - OBSERVABILIDADE DE SERVIÇOS DE TI - Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior

- Projetar e otimizar a infraestrutura de coleta de dados, logs, métricas e eventos, garantindo uma visão holística e integrada dos ambientes.
- Utilizar ferramentas de observabilidade para acompanhar métricas, logs e eventos que indicam o estado dos serviços de TIC.
- Configurar alertas automáticos para detectar rapidamente qualquer anormalidade ou queda de performance nos ativos de TIC.
- Investigar dados coletados para identificar causas raízes de problemas, gargalos ou falhas nos serviços.
- Antecipar possíveis problemas antes que afetem os usuários finais, através de análises preditivas e tendências.
- Recomendar e implementar melhorias na infraestrutura ou nos aplicativos para otimizar o desempenho dos serviços.
- Registrar ações tomadas, análises e melhorias realizadas para manter um histórico detalhado e facilitar futuras intervenções.
- Apoiar iniciativas que visem aumentar a disponibilidade, confiabilidade e performance dos serviços de TIC no TJCE.
-Trabalhar junto a outros times de infraestrutura de TIC no TJCE, para garantir que as soluções estejam alinhadas às melhores práticas de observabilidade e desempenho.
- Realizar simulações e testes para garantir que os serviços possam se recuperar rapidamente de incidentes ou falhas.

28 - COMPUTAÇÃO EM NUVEM – Especialista em Computação em Nuvem - Pleno

-Provisionar, configurar e administrar recursos como máquinas virtuais, bancos de dados, redes, armazenamento e serviços gerenciados;
-Desenvolver scripts e utilizar ferramentas de automação para facilitar a implantação, escalabilidade e manutenção de ambientes em nuvem;
-Implementar políticas de segurança, controle de acesso, criptografia e práticas de proteção de dados para garantir a integridade e confidencialidade das informações;
-Atuar na resolução de problemas relacionados à infraestrutura em nuvem, garantindo alta disponibilidade e desempenho dos serviços;
- Gerenciar os recursos na nuvem;
- Ajudar na automação de processos;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a área de nuvem;
- Elaboração de documentos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de nuvem e divulgação junto às equipes técnicas.

29 - COMPUTAÇÃO EM NUVEM – Especialista em Computação em Nuvem - Sênior

- Projetar arquiteturas de soluções em plataformas de nuvem como AWS, Azure ou outras, de acordo com os requisitos do projeto;
-Provisionar, configurar e administrar recursos como máquinas virtuais, bancos de dados, redes, armazenamento e serviços gerenciados;
-Desenvolver scripts e utilizar ferramentas de automação para facilitar a implantação, escalabilidade e manutenção de ambientes em nuvem;
-Implementar políticas de segurança, controle de acesso, criptografia e práticas de proteção de dados para garantir a integridade e confidencialidade das informações;
-Atuar na resolução de problemas relacionados à infraestrutura em nuvem, garantindo alta disponibilidade e desempenho dos serviços;
- Gerenciar os recursos na nuvem;
- Ajudar na automação de processos;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a área de nuvem;
- Elaboração de documentos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de nuvem e divulgação junto às equipes técnicas.

30 - SEGURANÇA DE TIC – Gerente de Segurança da informação

- Supervisionar a execução das atividades de segurança cibernética conforme diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.
- Coordenar equipes técnicas na implementação de políticas e procedimentos de segurança alinhados às normas, padrões ou frameworks internacionais, do CNJ e da CONTRATANTE.
- Realizar análises detalhadas de riscos para identificar lacunas de segurança e propor soluções técnicas adequadas.
- Facilitar o alinhamento técnico e operacional entre as equipes internas e externas envolvidas em projetos de segurança.
- Monitorar tendências e ameaças emergentes no campo da segurança cibernética e sugerir ajustes nos processos existentes.
- Apoiar na elaboração de documentação técnica necessária para auditorias externas e conformidade regulatória.
- Elaborar relatórios técnicos sobre conformidade de segurança, incluindo métricas e indicadores de desempenho.

- Gerenciar a fila de atividades e chamados dos outros profissionais de segurança da informação.
- Avaliar e mitigar riscos associados a fornecedores terceirizados, incluindo provedores de nuvem e parceiros de TIC, incorporando cláusulas de contingência em contratos.
- Coordenar auditorias internas e externas de segurança, supervisionando a preparação dos times e a correção de lacunas identificadas.
- Liderar equipes de segurança, alinhando todos os membros às metas estratégicas e operacionais da organização.
- Implementar frameworks de governança de risco, como NIST, COBIT ou CO-SO, para garantir conformidade regulatória e mitigação eficaz de ameaças.
- Definir métricas e KPIs de segurança, monitorando continuamente a eficácia das políticas e controles implementados e ajustando estratégias conforme necessário.
- Gerenciar processos de autenticação e autorização, definindo diretrizes para a implementação de soluções IAM (Identity and Access Management) e PAM (Privileged Access Management).
- Supervisionar a integração de soluções de segurança em ambientes multicloud e híbridos, garantindo consistência nas políticas de proteção de dados entre plataformas.
- Coordenar a execução de planos de resposta a incidente garantindo que equipes estejam preparadas para mitigar ataques como ransomware, phishing e violações de dados.
- Implementar ciclos de melhoria contínua usando metodologias como PDCA, avaliando regularmente processos e tecnologias de segurança para identificar áreas de otimização.
- Promover a comunicação eficaz entre equipes técnicas e executivas, traduzindo conceitos técnicos complexos em linguagem acessível para facilitar a tomada de decisões estratégicas.
- Conduzir análises pós-incidente, identificando lições aprendidas e propondo melhorias para evitar recorrências
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação.

31 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação - Sênior

- Desenvolver e aplicar políticas de hardening em sistemas operacionais, servidores e dispositivos de rede.
- Propor melhorias contínuas nos processos operacionais relacionados à segurança da informação.
- Elaborar relatórios técnicos sobre incidentes de segurança, incluindo descrição de causas, impactos e recomendações para prevenção futura.
- Conduzir auditorias internas periódicas para avaliar a efetividade das medidas de segurança adotadas.
- Monitorar tendências e ameaças emergentes no campo da segurança cibernética e sugerir ajustes nos processos existentes.
- Apoiar na investigação forense de incidentes de segurança, documentando achados e recomendações técnicas.
- Monitorar o ambiente tecnológico para detectar ameaças emergentes e propor medidas mitigadoras.
- Avaliar novas tecnologias e ferramentas de segurança para recomendar sua adoção ou substituição.
- Colaborar com equipes de desenvolvimento para integrar práticas de segurança em aplicações e processos.
- Analisar e propor melhorias de normas de segurança da informação.

- Realizar análises detalhadas de logs e eventos para identificar atividades suspeitas ou anomalias no ambiente tecnológico.
- Realizar auditorias de segurança periódicas e avaliações de postura de segurança, identificando lacunas e propondo melhorias para alinhar as operações com frameworks como ISO 27000, CIS Controls, SANS, OWASP e normas do CNJ.
- Desenvolver e executar planos de resposta a incidentes complexos, incluindo simulações de ataques persistentes avançados (APTs) e recuperação de sistemas críticos após violações de segurança.
- Realizar análise forense digital em incidentes críticos, identificando vetores de ataque, reconstruindo cadeias de eventos e fornecendo relatórios técnicos detalhados para a CONTRATANTE.
- Avaliar e mitigar riscos associados ao Shadow IT, identificando serviços, softwares e dispositivos utilizados sem autorização formal e propondo soluções para regularização ou bloqueio.
- Apoiar na definição, geração e acompanhamento de métricas e KPIs de segurança, avaliando a eficácia das políticas e ferramentas implementadas para medir a resiliência contra ataques e sugerir melhorias contínuas.
- Elaborar, implementar e testar estratégias de recuperação de sistemas críticos, definindo procedimentos para restauração de dados, servidores e aplicações após desastres naturais ou ataques cibernéticos.
- Realizar simulações de desastres, como interrupções de energia ou ataques DDoS, para validar a eficácia do plano de recuperação e ajustar procedimentos conforme necessário.
- Identificar e priorizar sistemas críticos, estabelecendo tempos de recuperação aceitáveis (RTO) e pontos de recuperação (RPO) para cada sistema.
- Desenvolver, implementar e testar estratégias de continuidade operacional, garantindo que as funções essenciais da organização sejam mantidas durante interrupções.
- Realizar exercícios de simulação de interrupções, avaliando a capacidade da empresa de manter operações críticas em cenários adversos, como falhas de infraestrutura.
- Definir papéis e responsabilidades claras para equipes de resposta, assegurando que todos os colaboradores saibam suas funções durante uma crise.
- Elaborar e implementar fluxos de comunicação interna e externa, garantindo que informações precisas sejam compartilhadas com stakeholders durante emergências.
- Identificar cenários de contingência específicos, como falhas de hardware, ataques cibernéticos ou desastres naturais, e desenvolver planos de ação detalhados para cada caso.
- Testar sistemas redundantes, como servidores de backup e redes alternativas, para garantir a continuidade operacional em caso de falhas primárias.
- Realizar exercícios práticos de contingência, simulando falhas de sistemas ou interrupções de serviços para validar a eficácia das medidas planejadas.
- Apoiar outros profissionais de segurança da informação.
- Consolidar informações de chamados de segurança da informação.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação.

32 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Endpoint Sênior

- Desenvolver e aplicar políticas de hardening em sistemas operacionais, servidores e dispositivos de rede.
- Configurar e gerenciar soluções de proteção para endpoints, incluindo antivírus, EDR

(Endpoint Detection and Response), XDR (Extended Detection and Res-ponse) e ferramentas de controle de dispositivos.
- Aplicar patches e atualizações de segurança em sistemas operacionais e aplicativos instalados nos endpoints.
- Realizar varreduras periódicas em dispositivos para detecção de vulnerabilidades e ameaças.
- Monitorar eventos de segurança em endpoints para identificar atividades suspeitas ou anômalas.
- Realizar análises detalhadas de logs e eventos para detecção de comportamentos anômalos em endpoints.
- Documentar incidentes de segurança relacionados a endpoints e propor recomendações técnicas de mitigação.
- Apoiar investigações forenses de incidentes em dispositivos, documentando vetores de ataque e recomendações.
- Desenvolver e manter playbooks de resposta a incidentes para cenários como ransomware, APTs e outras ameaças avançadas.
- Executar testes de simulação de incidentes para validar e melhorar os processos de resposta.
- Elaborar relatórios técnicos detalhados sobre incidentes, incluindo vetores de ataque, impactos e recomendações de prevenção.
- Desenvolver e manter playbooks de resposta a incidentes para cenários como ransomware, APTs e outras ameaças avançadas.
- Executar testes de simulação de incidentes (tabletop exercises) para validar e melhorar os processos de resposta.
- Elaborar relatórios técnicos detalhados sobre incidentes, incluindo vetores de ataque, impactos e recomendações de prevenção.
- Monitorar fontes como NVD, alertas de fornecedores e CVEs para identificar novas vulnerabilidades críticas.
- Validar a eficácia de correções em ambientes controlados antes da aplicação em produção.
- Avaliar o impacto de vulnerabilidades sob a ótica de normas como LGPD, ISO/IEC 27001 e demais regulamentações aplicáveis.
- Configurar e gerenciar políticas de segmentação de rede (VLANs, zonas de segurança, DMZs) para minimizar superfícies de ataque.
- Implementar e otimizar soluções de Network Detection and Response (NDR) para detecção de anomalias no tráfego interno e externo.
- Configurar e gerenciar soluções de Identity and Access Management (IAM) com políticas baseadas em papéis (RBAC) e atributos (ABAC).
- Implementar e otimizar sistemas de Privileged Access Management (PAM) , com rotação automática de senhas e cofres seguros.
- Projetar e executar fluxos de autenticação multifatorial (MFA) integrados a sistemas críticos.
- Gerenciar ciclos de vida de usuários (provisionamento e desprovisionamento), garantindo aderência às políticas.
- Realizar auditorias periódicas de permissões, identificando excessos e ajustando políticas em PAM.
- Monitorar logs de contas privilegiadas para detectar comportamentos anômalos.

33 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Windows Pleno

- Configurar e gerenciar políticas de segurança em sistemas operacionais Windows, incluindo GPOs (Group Policy Objects) e controles de acesso.
- Monitorar logs de eventos em servidores e estações de trabalho Windows para identificar atividades suspeitas ou anômalas.
- Aplicar patches e atualizações de segurança em sistemas Windows, conforme diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.
- Configurar e monitorar sistemas de autenticação multifatorial (MFA) em ambientes Windows
- Implementar práticas de hardening em servidores e estações Windows, alinhadas às normas de segurança do órgão.
- Colaborar com equipes internas na investigação de incidentes envolvendo sistemas Windows.
- Configurar e manter firewalls locais e outras ferramentas de proteção em sistemas Windows.
- Realizar varreduras periódicas para detecção de vulnerabilidades em servidores e estações de trabalho Windows.
- Executar auditorias de integridade de arquivos críticos e sistemas de registro (registry) em ambientes Windows.
- Avaliar o uso de contas privilegiadas e a segregação de funções em sistemas Windows durante as auditorias.
- Implementar e gerenciar soluções de criptografia de dados em sistemas Windows, como BitLocker, para proteção de informações sensíveis.
- Avaliar e configurar políticas de controle de aplicativos (Application Whitelisting/Blacklisting) para prevenir a execução de softwares não autorizados.
- Monitorar e responder a alertas de segurança gerados por ferramentas SIEM (Security Information and Event Management) específicas para ambientes Windows.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou ambientes Windows.

34 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Windows Sênior

- Configurar e gerenciar políticas de segurança em sistemas operacionais Windows, incluindo GPOs (Group Policy Objects) e controles de acesso.
- Monitorar logs de eventos em servidores e estações de trabalho Windows para identificar atividades suspeitas ou anômalas.
- Aplicar patches e atualizações de segurança em sistemas Windows, conforme diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.
- Configurar e monitorar sistemas de autenticação multifatorial (MFA) em ambientes Windows
- Implementar práticas de hardening em servidores e estações Windows, alinhadas às normas de segurança do órgão.
- Documentar incidentes de segurança relacionados ao ambiente Windows e propor recomendações técnicas para mitigação.
- Colaborar com equipes internas na investigação de incidentes envolvendo sistemas Windows.
- Elaborar relatórios técnicos sobre o status de segurança dos sistemas Windows e métricas de desempenho das ferramentas utilizadas.
- Configurar e manter firewalls locais e outras ferramentas de proteção em sistemas

Windows.
- Realizar varreduras periódicas para detecção de vulnerabilidades em servidores e estações de trabalho Windows.
- Avaliar novas ferramentas e tecnologias de segurança específicas para ambientes Windows e sugerir sua adoção à equipe responsável.
- Executar auditorias de integridade de arquivos críticos e sistemas de registro (registry) em ambientes Windows.
- Avaliar o uso de contas privilegiadas e a segregação de funções em sistemas Windows durante as auditorias.
- Implementar e gerenciar soluções de criptografia de dados em sistemas Windows, como BitLocker, para proteção de informações sensíveis.
- Avaliar e configurar políticas de controle de aplicativos (Application Whitelisting/Blacklisting) para prevenir a execução de softwares não autorizados.
- Monitorar e responder a alertas de segurança gerados por ferramentas SIEM (Security Information and Event Management) específicas para ambientes Windows.
- Implementar e monitorar políticas de segurança para proteção de Active Directory, incluindo análise de delegação de permissões e prevenção de ataques como Kerberoasting e Pass-the-Hash.
- Realizar análises forenses em sistemas Windows comprometidos para identificar vetores de ataque e impactos.
- Desenvolver designs resilientes e seguros para infraestruturas de Active Directory, incluindo segregação de domínios, criação de florestas isoladas e implementação de controles granulares para minimizar superfícies de ataque.
- Criar e manter scripts personalizados (em PowerShell, Python ou outras linguagens) para automatizar tarefas como contenção de endpoints comprometidos, desativação de contas suspeitas, remoção de malware, entre outras.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou ambientes Windows.

35 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Linux Pleno

- Configurar e gerenciar políticas de segurança em sistemas operacionais Linux, incluindo controle de acesso, permissões de arquivos e configurações de firewall.
- Monitorar logs de eventos em servidores e estações Linux para identificar atividades suspeitas ou anômalas.
- Aplicar patches e atualizações de segurança em sistemas Linux, conforme diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.
- Implementar práticas de hardening em servidores e estações Linux, alinhadas às normas de segurança do órgão.
- Avaliar configurações de permissões e privilégios de usuários em sistemas Linux para identificar desvios ou excessos de acesso.
- Colaborar com equipes internas na investigação de incidentes envolvendo sistemas Linux.
- Realizar varreduras periódicas para detecção de vulnerabilidades em servidores e estações Linux.
- Avaliar o uso de contas privilegiadas e a segregação de funções em sistemas Linux durante as auditorias.
- Implementar e gerenciar soluções de criptografia de dados em sistemas Linux, como LUKS (Linux Unified Key Setup), para proteção de informações sensíveis.

- Monitorar e responder a alertas de segurança gerados por ferramentas SIEM (Security Information and Event Management) específicas para ambientes Linux.
- Implementar e monitorar políticas de segurança para proteção de serviços críticos, como SSH, LDAP e bancos de dados em sistemas Linux.
- Avaliar e implementar soluções de autenticação multifatorial (MFA) em ambientes Linux.
- Desenvolver designs resilientes e seguros para sistemas Linux, incluindo segregação de redes, balanceamento de carga e implementação de controles granulares para minimizar superfícies de ataque.
- Criar e manter scripts personalizados (em Bash, Python ou outras linguagens) para automatizar tarefas como contenção de endpoints comprometidos, desativação de contas suspeitas e remoção de malware.
- Projetar e executar estratégias avançadas de prevenção, detecção e recuperação de ataques de ransomware, incluindo backups imutáveis, restauração rápida de sistemas críticos e simulações regulares de cenários de desastre.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou ambientes Linux.

36 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Linux Sênior

- Configurar e gerenciar políticas de segurança em sistemas operacionais Linux, incluindo controle de acesso, permissões de arquivos e configurações de firewall.
- Monitorar logs de eventos em servidores e estações Linux para identificar atividades suspeitas ou anômalas.
- Aplicar patches e atualizações de segurança em sistemas Linux, conforme diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.
- Implementar práticas de hardening em servidores e estações Linux, alinhadas às normas de segurança do órgão.
- Realizar auditorias periódicas de conformidade em sistemas Linux, verificando a aderência às políticas de segurança internas e regulatórias.
- Avaliar configurações de permissões e privilégios de usuários em sistemas Linux para identificar desvios ou excessos de acesso.
- Documentar incidentes de segurança relacionados ao ambiente Linux e propor recomendações técnicas para mitigação.
- Colaborar com equipes internas na investigação de incidentes envolvendo sistemas Linux.
- Elaborar relatórios técnicos sobre o status de segurança dos sistemas Linux e métricas de desempenho das ferramentas utilizadas.
- Configurar e manter firewalls e outras ferramentas de proteção em sistemas Linux, como iptables e UFW (Uncomplicated Firewall).
- Realizar varreduras periódicas para detecção de vulnerabilidades em servidores e estações Linux.
- Executar auditorias de integridade de arquivos críticos e sistemas de registro (logs) em ambientes Linux.
- Avaliar o uso de contas privilegiadas e a segregação de funções em sistemas Linux durante as auditorias.
- Implementar e gerenciar soluções de criptografia de dados em sistemas Linux, como LUKS (Linux Unified Key Setup), para proteção de informações sensíveis.
- Avaliar e configurar políticas de controle de aplicativos (SELinux/AppArmor) para prevenir a execução de softwares não autorizados.

- Monitorar e responder a alertas de segurança gerados por ferramentas SIEM (Security Information and Event Management) específicas para ambientes Linux.
- Implementar e monitorar políticas de segurança para proteção de serviços críticos, como SSH, LDAP e bancos de dados em sistemas Linux.
- Realizar análises forenses em sistemas Linux comprometidos para identificar vetores de ataque e impactos.
- Avaliar e implementar soluções de autenticação multifatorial (MFA) em ambientes Linux.
- Desenvolver designs resilientes e seguros para sistemas Linux, incluindo segregação de redes, balanceamento de carga e implementação de controles granulares para minimizar superfícies de ataque.
- Realizar simulações de ataques avançados, como exploração de vulnerabilidades zero day, técnicas de escalonamento de privilégios e movimentação lateral, para identificar falhas e propor melhorias robustas.
- Criar e manter scripts personalizados (em Bash, Python ou outras linguagens) para automatizar tarefas como contenção de endpoints comprometidos, desativação de contas suspeitas e remoção de malware.
- Projetar e executar estratégias avançadas de prevenção, detecção e recuperação de ataques de ransomware, incluindo backups imutáveis, restauração rápida de sistemas críticos e simulações regulares de cenários de desastre.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou ambientes Linux.

37 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Firewall Pleno

- Configurar e gerenciar políticas de segurança no firewall, incluindo regras de acesso, filtragem de tráfego e controle de aplicativos.
- Implementar e ajustar regras de firewall, definindo políticas granulares alinhadas às diretrizes de segurança e revisando periodicamente para eliminar redundâncias ou inconsistências.
- Analisar continuamente as regras implementadas para identificar obsoletas ou mal configuradas, registrando justificativas e documentando todas as alterações realizadas no ambiente.
- Avaliar o impacto das regras em aplicações críticas, ajustando-as para evitar bloqueios indevidos ou gargalos de rede, enquanto monitora o desempenho dos serviços protegidos.
- Configurar regras específicas para filtragem de aplicativos e serviços com base no App-ID do Firewall, permitindo tráfego autorizado e mitigando riscos associados a aplicativos não confiáveis.
- Implementar práticas de hardening no firewall, alinhadas às normas de segurança do órgão.
- Avaliar e ajustar as configurações de NAT (Network Address Translation) e roteamento no firewall para garantir o correto funcionamento da rede.
- Colaborar com equipes internas na investigação de incidentes envolvendo o firewall.
- Realizar varreduras periódicas para detecção de vulnerabilidades nas configurações do firewall, utilizando ferramentas específicas.
- Executar auditorias de integridade das regras de firewall e sistemas de registro (logs) no ambiente de Firewall.
- Avaliar o uso de contas privilegiadas e a segregação de funções no gerenciamento do firewall durante as auditorias.
- Implementar e gerenciar soluções de autenticação multifatorial (MFA) para acesso ao

firewall.
- Avaliar e configurar políticas de controle de tráfego SSL/TLS no firewall para prevenir ataques baseados em criptografia.
- Monitorar e responder a alertas de segurança gerados pelo firewall e integrados a ferramentas SIEM (Security Information and Event Management).
- Configurar e gerenciar políticas de VPN site-to-site e remote access utilizando a ferramenta de VPN do Firewall, definindo regras granulares para autenticação e controle de acesso com base nas necessidades do ambiente (host information profile, split tunnel traffic, etc).
- Configurar e gerenciar políticas de acesso baseadas no modelo Zero Trust Network Access (ZTNA).
- Monitorar e auditar acessos realizados por meio do ZTNA.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou ambientes de Firewall.

38 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação – Firewall Sênior

- Configurar e gerenciar políticas de segurança no firewall, incluindo regras de acesso, filtragem de tráfego e controle de aplicativos.
- Implementar e ajustar regras de firewall, definindo políticas granulares alinhadas às diretrizes de segurança e revisando periodicamente para eliminar redundâncias ou inconsistências.
- Analisar continuamente as regras implementadas para identificar obsoletas ou mal configuradas, registrando justificativas e documentando todas as alterações realizadas no ambiente.
- Avaliar o impacto das regras em aplicações críticas, ajustando-as para evitar bloqueios indevidos ou gargalos de rede, enquanto monitora o desempenho dos serviços protegidos.
- Configurar regras específicas para filtragem de aplicativos e serviços com base no App-ID do Firewall, permitindo tráfego autorizado e mitigando riscos associados a aplicativos não confiáveis.
- Monitorar logs e eventos gerados pelo firewall para identificar atividades suspeitas ou anômalas.
- Aplicar atualizações de firmware e assinaturas de ameaças no firewall, conforme diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.
- Implementar práticas de hardening no firewall, alinhadas às normas de segurança do órgão.
- Realizar auditorias periódicas das configurações do firewall, verificando a aderência às políticas de segurança internas e regulatórias.
- Avaliar e ajustar as configurações de NAT (Network Address Translation) e roteamento no firewall para garantir o correto funcionamento da rede.
- Documentar incidentes de segurança relacionados ao firewall e propor recomendações técnicas para mitigação.
- Colaborar com equipes internas na investigação de incidentes envolvendo o firewall.
- Elaborar relatórios técnicos sobre o status de segurança do firewall e métricas de desempenho das políticas implementadas.
- Configurar e manter funcionalidades avançadas do firewall, como IPS (Intrusion Prevention System), Threat Prevention e WildFire.
- Realizar varreduras periódicas para detecção de vulnerabilidades nas configurações do firewall, utilizando ferramentas específicas.
- Executar auditorias de integridade das regras de firewall e sistemas de registro (logs) no

ambiente de Firewall.
- Avaliar o uso de contas privilegiadas e a segregação de funções no gerenciamento do firewall durante as auditorias.
- Implementar e gerenciar soluções de autenticação multifatorial (MFA) para acesso ao firewall.
- Avaliar e configurar políticas de controle de tráfego SSL/TLS no firewall para prevenir ataques baseados em criptografia.
- Monitorar e responder a alertas de segurança gerados pelo firewall e integrados a ferramentas SIEM (Security Information and Event Management).
- Configurar e gerenciar políticas de VPN site-to-site e remote access utilizando a ferramenta de VPN do Firewall, definindo regras granulares para autenticação e controle de acesso com base nas necessidades do ambiente (host information profile, split tunnel traffic, etc).
- Configurar regras de segmentação para tráfego de VPN no firewall, isolando redes críticas e limitando o acesso lateral para reduzir a propagação de ameaças provenientes de conexões remotas.
- Implementar políticas de inspeção de tráfego SSL/TLS para conexões VPN, permitindo a análise de pacotes criptografados sem comprometer a segurança ou o desempenho da VPN.
- Implementar e monitorar políticas de segurança para proteção de serviços críticos, como VPNs site-to-site e remote access, no firewall.
- Configurar e gerenciar políticas de acesso baseadas no modelo Zero Trust Network Access (ZTNA).
- Monitorar e auditar acessos realizados por meio do ZTNA.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou ambientes de Firewall.

39 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação virtualização e Cloud Security – Sênior

- Configurar e gerenciar políticas de segurança unificadas para ambientes de nuvem e virtualização, incluindo controle de acesso, criptografia de dados e proteção de APIs específicas das plataformas.
- Monitorar logs e eventos de segurança em plataformas de nuvem e virtualização, identificando comportamentos anômalos ou tentativas de exploração de vulnerabilidades em hipervisores, máquinas virtuais e serviços de nuvem.
- Implementar práticas avançadas de hardening em hipervisores e recursos de nuvem, ajustando configurações para minimizar superfícies de ataque e mitigar riscos associados a ameaças direcionadas.
- Realizar auditorias periódicas das configurações de segurança em ambientes de nuvem e virtualização, verificando conformidade com normas regulatórias como ISO/IEC 27001, PCI DSS e LGPD, além de identificar desvios ou excessos de permissões.
- Avaliar e mitigar vulnerabilidades críticas em hipervisores, ferramentas de gerenciamento de virtualização e serviços de nuvem, priorizando riscos com base no impacto operacional e na criticidade dos sistemas.
- Configurar e manter soluções de microsegmentação em ambientes de nuvem e virtualização, limitando o tráfego lateral entre máquinas virtuais e recursos em nuvem para reduzir a propagação de ameaças internas.
- Desenvolver e implementar planos de recuperação de desastres integrados para ambientes de nuvem e virtualização, mantendo operações contínuas em cenários de incidentes como falhas de hardware, ransomware ou interrupções de serviço.

- Investigar incidentes de segurança envolvendo ambientes de nuvem e virtualização, identificando vetores de ataque, impactos causados e propondo medidas corretivas para evitar recorrências.
- Integrar ferramentas de segurança nativas da nuvem (como AWS CloudTrail, Azure Security Center, etc) e soluções de virtualização (como VMware NSX, Hyper-V, etc) com SIEM, EDR e firewalls virtuais para monitoramento e resposta a ameaças.
- Executar testes controlados de invasão em ambientes de nuvem e virtualização, simulando ataques para identificar falhas de configuração, vulnerabilidades exploráveis e lacunas de segurança.
- Auxiliar nos backups de dados armazenados em nuvem e máquinas virtuais, implementando políticas de retenção, criptografia e validação periódica da integridade dos dados armazenados.
- Analisar e responder a alertas de segurança gerados por ferramentas específicas de nuvem (AWS GuardDuty, Azure Sentinel, etc) e virtualização (VMware vSphere, Microsoft Hyper-V, etc), ajustando políticas conforme necessário.
- Implementar controles de segurança para proteger APIs e interfaces de gerenciamento de plataformas de nuvem e virtualização contra exploração por atacantes externos ou internos.
- Avaliar e configurar soluções de autenticação multifatorial (MFA) ou de gerenciamento de acesso privilegiado (PAM) para acesso às plataformas de virtualização ou nuvem, restringindo o acesso a administradores e usuários autorizados.
- Implementar e gerenciar soluções de detecção de intrusões (IDS/IPS) específicas para ambientes de nuvem e virtualização, ajustando regras para minimizar falsos positivos e detectar comportamentos maliciosos.
- Elaborar documentação técnica detalhada sobre as configurações de segurança, procedimentos de resposta a incidentes e planos de recuperação de desastres específicos para ambientes de nuvem e virtualização.
- Avaliar e mitigar riscos associados à migração de cargas de trabalho entre ambientes de virtualização on-premises e nuvens públicas ou privadas, garantindo que as políticas de segurança sejam consistentes durante o processo.
- Realizar análises de postura de segurança em tempo real para ambientes de nuvem e virtualização, utilizando ferramentas de automação ou orquestração (SI-EM ou SOAR) para identificar e corrigir rapidamente falhas de configuração ou exposições indevidas.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou virtualização ou segurança em nuvem.

40 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior

- Configurar e gerenciar políticas avançadas de controle de acesso a bancos de dados, incluindo autenticação multifatorial (MFA) e autorização baseada em funções (RBAC).
- Implementar criptografia de dados em repouso e em trânsito em sistemas de banco de dados, utilizando ferramentas nativas ou soluções específicas para proteção de informações sensíveis.
- Monitorar logs e auditorias de atividades em bancos de dados, identificando comportamentos anômalos ou acessos indevidos por meio de análise forense e correlação de eventos.
- Realizar auditorias periódicas de segurança em bancos de dados, verificando conformidade com frameworks como ISO 27000, CIS Controls, SANS, OWASP e normas do CNJ.
- Avaliar e mitigar vulnerabilidades críticas em sistemas de banco de dados, priorizando

riscos com base no impacto operacional e na criticidade dos dados armazenados.
- Configurar e manter soluções de mascaramento de dados (data masking) e anonimização para proteger informações sensíveis durante o desenvolvimento e teste de aplicações.
- Desenvolver e implementar planos de recuperação de desastres específicos para bancos de dados, mantendo a integridade e disponibilidade dos dados em cenários de incidentes.
- Investigar incidentes de segurança envolvendo bancos de dados, identificando vetores de ataque, impactos causados e propondo medidas corretivas para evitar recorrências.
- Integrar ferramentas de segurança, como firewalls de banco de dados (Database Activity Monitoring - DAM), SIEM e EDR, para monitoramento e resposta a ameaças específicas de bancos de dados.
- Auxiliar nos backups de bancos de dados, implementando políticas de retenção, criptografia e validação periódica da integridade dos dados armazenados.
- Analisar e responder a alertas de segurança gerados por ferramentas específicas de monitoramento de banco de dados, ajustando políticas conforme necessário.
- Implementar controles de segurança para proteger APIs e interfaces de acesso a bancos de dados contra exploração por atacantes externos ou internos.
- Elaborar documentação técnica detalhada sobre as configurações de segurança e procedimentos de resposta a incidentes específicos para sistemas de banco de dados.
- Avaliar e configurar soluções de detecção de intrusões específicas para bancos de dados, ajustando regras para minimizar falsos positivos e detectar comportamentos maliciosos.
- Realizar análise forense em sistemas de banco de dados comprometidos, identificando evidências digitais e reconstruindo cadeias de ataque para relatórios técnicos detalhados.
- Configurar e otimizar mecanismos de auditoria nativos em sistemas de banco de dados, garantindo a rastreabilidade de todas as operações realizadas por usuários autorizados.
- Implementar práticas avançadas de hardening em servidores e instâncias de banco de dados, ajustando configurações para minimizar superfícies de ataque.
- Avaliar e mitigar riscos associados à replicação e sincronização de dados entre bancos de dados distribuídos ou em ambientes híbridos.
- Realizar análises de postura de segurança em tempo real para sistemas de banco de dados, utilizando ferramentas de automação para identificar e corrigir rapidamente falhas de configuração ou exposições indevidas.
- Mapear e classificar dados pessoais armazenados nos sistemas, identificando categorias sensíveis e definindo níveis de criticidade conforme a LGPD.
- Implementar controles técnicos para proteção de dados pessoais, incluindo criptografia, anonimização e ferramentas de Data Loss Prevention (DLP).
- Monitorar o uso e acesso a dados pessoais, identificando comportamentos anômalos ou violações potenciais à privacidade dos titulares.
- Realizar auditorias periódicas de conformidade com a LGPD, verificando aderência às políticas internas e regulatórias e propondo melhorias.
- Investigar incidentes de segurança envolvendo dados pessoais, identificando causas raiz, impactos aos titulares e medidas corretivas para evitar recorrências.
- Elaborar relatórios técnicos detalhados sobre incidentes de segurança que afetem dados pessoais, destinados à comunicação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- Gerenciar registros de atividades de tratamento de dados pessoais, implementando mecanismos de logging e auditoria para rastreabilidade conforme exigido pela LGPD.
- Avaliar interações com fornecedores terceirizados que realizem operações de tratamento de dados pessoais, verificando conformidade com a LGPD.

- Desenvolver e implementar planos de resposta a incidentes específicos para situações envolvendo violações de dados pessoais, incluindo comunicação com titulares e autoridades. - Realizar análises de postura de segurança em tempo real para sistemas que processam dados pessoais, utilizando ferramentas de automação para identificar e corrigir falhas de configuração ou exposições indevidas. - Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou banco de dados ou proteção de dados pessoais.
41 - SEGURANÇA DE TIC – Administrador em segurança da informação de aplicações – Sênior
- Implementar políticas avançadas de proteção contra ataques OWASP Top 10, configurando regras específicas para mitigar ameaças como injeção SQL e XSS, ajustadas ao comportamento das aplicações no Web Application Firewall (WAF). - Realizar ajustes finos em regras de detecção baseadas em assinaturas e comportamento no WAF. - Monitorar e analisar logs do WAF para detecção de anomalias. - Implementar proteção avançada contra DDoS de camada de aplicação no WAF. - Integrar o WAF com soluções de autenticação e autorização. - Otimizar o desempenho do WAF em ambientes de alta disponibilidade. - Implementar proteção criptográfica avançada para tráfego SSL/TLS no WAF. - Integrar o WAF com ferramentas SIEM (Security Information and Event Management) para análise avançada de tráfego e detecção proativa de ameaças para monitoramento contínuo - Implementar proteção avançada para APIs utilizando recursos específicos do WAF, como validação de cabeçalhos HTTP, autenticação robusta e tratamento seguro de erros, garantindo a integridade das comunicações entre sistemas - Otimizar o desempenho do WAF sem comprometer a segurança, ajustando parâmetros como timeouts, limites de requisições e balanceamento de carga para evitar impactos na disponibilidade das aplicações - Configurar e manter regras personalizadas no WAF para proteger aplicações críticas contra ataques direcionados, utilizando informações de inteligência de ameaças para antecipar vetores de ataque - Avaliar e mitigar falsos positivos gerados pelo WAF, refinando as regras de filtragem para minimizar interrupções legítimas no tráfego enquanto mantém um alto nível de segurança - Implementar soluções de WAF em ambientes híbridos ou multicloud, garantindo consistência nas políticas de segurança e proteção uniforme para aplicações distribuídas em diferentes plataformas - Realizar análises forenses em incidentes bloqueados pelo WAF, identificando vetores de ataque e propondo melhorias nas configurações para evitar recorrências futuras - Configurar e gerenciar recursos avançados de proteção contra bots no WAF, bloqueando tráfego automatizado malicioso enquanto permite interações legítimas de usuários e sistemas. - Avaliar a conformidade do WAF com frameworks como ISO 27000, CIS Controls, SANS, OWASP e normas do CNJ, ajustando políticas para garantir que as aplicações protegidas atendam aos requisitos de privacidade e segurança de dados. - Implementar soluções de WAF com capacidade de aprendizado automático, utilizando algoritmos para identificar anomalias no tráfego e adaptar as regras de segurança dinamicamente. - Avaliar a segurança de bibliotecas e dependências de terceiros utilizadas nas aplicações, identificando vulnerabilidades conhecidas e propondo alternativas seguras.

- Configurar e executar testes de segurança em ambientes de homologação, simulando cenários reais de uso para identificar falhas antes da implantação em produção.
- Implementar práticas de teste de carga e estresse com foco em comportamentos inseguros, avaliando como as aplicações respondem a condições adversas sem comprometer a segurança.
- Realizar testes de segurança em interfaces de programação de aplicações (APIs), incluindo análise de tokens JWT, validação de cabeçalhos HTTP e tratamento de erros.
- Avaliar a segurança de aplicações em diferentes plataformas (web, mobile, desktop), considerando peculiaridades de cada ambiente e seus respectivos riscos.
- Avaliar a eficácia de controles de segurança implementados em aplicações, utilizando métricas e indicadores para medir a resiliência contra ataques.
- Outras atividades demandadas pela CONTRATADA e relacionadas a segurança da informação ou segurança de aplicações.

42 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais

- Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de analistas de infraestrutura dos sistemas judiciais do TJCE, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da CONTRATANTE;
- Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades coordenadas;
- Receber Incidentes e Requisições de serviços relacionados a infraestrutura dos sistemas judiciais da CONTRATANTE e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;
- Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas de incidentes relacionados à infraestrutura dos sistemas judiciais, cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negócio do Poder Judiciário Estadual;
- Planejar e acompanhar a execução dos processos e atividades relacionadas a infraestrutura dos sistemas judiciais;
- Controlar a execução dos processos e atividades relacionadas a infraestrutura dos sistemas judiciais;
- Gerenciar a equipe técnica responsável pela infraestrutura dos sistemas judiciais, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos, relacionados a infraestrutura dos sistemas judiciais, visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE relacionadas a infraestrutura dos sistemas judiciais;
- Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação;
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- Realizar a elaboração de relatórios no que se refere a infraestrutura dos sistemas judiciais, sobre incidentes ocorridos, contendo ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.

43 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos

- Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de analistas de infraestrutura dos sistemas administrativos do TJCE, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da

CONTRATANTE;
- Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades coordenadas;
- Receber Incidentes e Requisições de serviços relacionados à infraestrutura dos sistemas administrativos da CONTRATANTE e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;
- Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas de incidentes relacionados à infraestrutura dos sistemas administrativos, cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negócio do Poder Judiciário Estadual;
- Planejar e acompanhar a execução dos processos e atividades relacionadas a infraestrutura dos sistemas administrativos;
- Controlar a execução dos processos e atividades relacionadas a infraestrutura dos sistemas administrativos;
- Gerenciar a equipe técnica responsável pela infraestrutura dos sistemas administrativos, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos, relacionados a infraestrutura dos sistemas administrativos, visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE relacionadas a infraestrutura dos sistemas administrativos;
- Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação;
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- Realizar a elaboração de relatórios no que se refere a infraestrutura dos sistemas administrativos, sobre incidentes ocorridos, contendo ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.

44 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas

- Monitorar e registrar problemas recorrentes ou críticos que afetam os serviços de TIC no TJCE, garantindo que sejam documentados corretamente.
- Investigar as causas raízes dos problemas, trabalhando com a equipe técnica para entender o que está causando as falhas ou incidentes.
- Classificar os problemas de acordo com sua gravidade e impacto, para garantir que os mais críticos sejam resolvidos primeiro.
- Trabalhar na implementação de soluções que eliminem a causa dos problemas, evitando que eles voltem a ocorrer.
- Manter stakeholders informados sobre o status dos problemas, ações tomadas e resultados, além de gerar relatórios de tendências e melhorias.
- Implementar ações preventivas, como melhorias nos processos, para reduzir a ocorrência de problemas futuros.
- Avaliar os processos de gestão de problemas e buscar melhorias constantes para aumentar a eficiência e a qualidade do suporte.

45 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e Requisição de Serviços

- Liderar e orientar a equipe responsável por atender às solicitações e incidentes dos usuários.
- Garantir que os incidentes sejam registrados, classificados, priorizados e resolvidos de

forma eficiente, minimizando o impacto para os usuários. - Processar e acompanhar as solicitações de serviços feitas pelos usuários, garantindo que sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos. - Acompanhar os acordos de nível de serviço para assegurar que os padrões de atendimento estejam sendo cumpridos. - Analisar os incidentes e requisições para identificar oportunidades de melhorias nos processos e na infraestrutura de TIC no TJCE. - Manter uma comunicação clara e transparente com os usuários, equipes internas e outras áreas envolvidas. - Elaborar relatórios de desempenho, incidentes resolvidos e tempos de resposta para avaliar a eficiência dos serviços prestados.
46 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudança e Liberação
- Garantir que todas as mudanças na infraestrutura de TIC sejam planejadas, avaliadas, aprovadas e documentadas de forma adequada, minimizando riscos e impactos. - Organizar e supervisionar a implementação de mudanças, incluindo testes, validações e a liberação controlada para o ambiente de produção. - Analisar as mudanças propostas para identificar possíveis riscos e impactos, garantindo que sejam tomadas as devidas precauções antes da implementação. - Manter uma comunicação clara com equipes técnicas, gestores do TJCE, entre outros, sobre as mudanças planejadas, prazos e possíveis impactos. - Acompanhar todas as etapas das liberações, garantindo que sejam realizadas conforme o planejado e dentro dos padrões de qualidade. - Manter registros detalhados de todas as mudanças, liberações, testes e aprovações para fins de auditoria e melhoria contínua. - Liderar e orientar equipes responsáveis pela execução das mudanças, garantindo que sigam os procedimentos estabelecidos.
47 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços
- Organizar, atualizar e disseminar informações relevantes sobre os serviços, incidentes, problemas e soluções, garantindo que a equipe tenha acesso a informações precisas e atualizadas. - Gerenciar o processo de documentação de boas práticas, soluções e lições aprendidas na base de conhecimento do TJCE, facilitando a resolução rápida de incidentes e problemas futuros. - Garantir que os processos de gestão de conhecimento e catálogo de serviços estejam alinhados às melhores práticas ITIL, promovendo eficiência e qualidade nos serviços. - Revisar periodicamente o conteúdo do catálogo e do conhecimento para manter a precisão, relevância e acessibilidade das informações. - Comunicar-se com clientes internos, equipes técnicas, e gestores do TJCE para entender necessidades, atualizar informações e melhorar continuamente os serviços oferecidos.
48 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI
- Desenvolver processos para identificar, controlar, registrar e verificar todos os componentes

de configuração (CIs - Configuration Items) que fazem parte dos serviços de TIC no TJCE.
- Criar, atualizar e garantir a integridade das informações na ferramenta de uso pelo TJCE, onde todas as informações sobre os CIs e seus relacionamentos estão armazenadas.
- Garantir que todos os ativos de TIC (hardware, software, documentação, etc.) sejam devidamente registrados, classificados, controlados e atualizados ao longo de seu ciclo de vida.
- Periodicamente verificar se as informações do CMDB estão corretas e completas, identificando e corrigindo inconsistências ou desvios.
- Acompanhar desde a aquisição, instalação, manutenção até a desativação e descarte dos ativos, garantindo controle e conformidade.
- Assegurar que esses processos estejam alinhados com Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças e Liberação, promovendo uma visão integrada dos serviços de TIC.
- Assegurar que os ativos estejam protegidos, que haja controle de acesso às informações e que as políticas de segurança e conformidade sejam seguidas.

49 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Capacidade e desempenho; e Monitoração e Gerenciamento de Eventos

- Desenvolver planos de capacidade que garantam que os recursos de TIC atendam às demandas atuais e futuras, evitando sobrecargas ou subutilização.
- Utilizar ferramentas de monitoração para acompanhar o funcionamento de servidores, redes, aplicações e outros componentes, identificando possíveis gargalos ou falhas.
- Avaliar dados históricos para prever necessidades futuras de capacidade e planejar melhorias ou expansões de recursos.
- Implementar processos para detectar, registrar, classificar e responder a eventos que possam impactar os serviços, garantindo uma resposta rápida e eficiente.
- Definir limites de desempenho e configurar alertas automáticos para notificar a equipe sobre possíveis problemas antes que eles afetem os usuários finais.
- Atuar rapidamente na resolução de problemas que afetem a disponibilidade ou eficiência dos serviços, minimizando o impacto para os usuários.
- Investigar as causas de problemas de desempenho ou eventos recorrentes para implementar melhorias permanentes.
- Manter uma comunicação clara com equipes técnicas, gestores do TJCE e clientes internos sobre o status de capacidade, desempenho e eventos relevantes.

50 - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC e ITIL – Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação

- Desenvolver estratégias para implementação e manutenção de hardware, redes, servidores, data centers e outros componentes essenciais, garantindo que estejam alinhados às necessidades do TJCE.
- Monitorar continuamente a infraestrutura para assegurar alta disponibilidade, desempenho adequado e minimizar falhas ou interrupções.
- Liderar técnicos e analistas responsáveis pela instalação, configuração, manutenção e suporte dos componentes de infraestrutura de TIC.
- Planejar e executar atualizações de hardware, software e redes, garantindo que a infraestrutura esteja atualizada e segura.
- Implementar políticas de segurança, backups, planos de recuperação de desastres e controles de acesso para proteger a infraestrutura contra ameaças e falhas.

- Manter registros precisos da infraestrutura de TIC, e garantir conformidade com normas e políticas internas.
- Avaliar o crescimento da infraestrutura de TI no TJCE, e planejar expansões ou upgrades na mesma para atender às demandas futuras.

51 - SERVIÇO DE APOIO AO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS ITIL – Analista de suporte computacional Pleno

- Auxiliar na padronização dos procedimentos, melhorar a comunicação entre as equipes e assegurar o gerenciamento organizado dos serviços de infraestrutura de TIC do TJCE;
- Prestar apoio na avaliação e resolução dos processos administrativos relacionados à incidentes e requisições de infraestrutura de TIC;
- Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;
- Apoio na preparação de relatórios dos serviços executados de infraestrutura de TIC;
- Realizar a comunicação com fornecedores, solicitando e analisando relatórios mensais dos chamados técnicos atendidos, garantindo que estejam compatíveis com o respectivo contrato, visando a conformidade desses contratos;
- Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando solicitações, requisitando relatórios da equipe técnica, entrando em contato com os usuários para entendimento da demanda, assessorando os gestores de infraestrutura de TIC do TJCE com informações e retornos aos usuários;
- Atuar junto aos gestores de infraestrutura de TIC do TJCE na execução de projetos, sendo o elo de comunicação com os usuários e as unidades do TJCE, garantindo uma implantação organizada e documentada, com uma maior satisfação dos usuários de TIC do TJCE;
- Atuar em conjunto com o Gerenciamento de Configuração, sendo o elo de comunicação com a equipe do Almoxarifado/Patrimônio do TJCE, garantindo que se tenha uma operacionalização eficaz no que diz respeito as alocações de itens de configuração de infraestrutura de TIC do TJCE, mantendo essas alocações bem gerenciadas e documentadas, conforme o Gerenciamento de Configuração;
- Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades.

52 - SERVIÇO DE APOIO AO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS ITIL – Analista de suporte computacional Sênior

- Auxiliar na padronização dos procedimentos, melhorar a comunicação entre as equipes e assegurar o gerenciamento organizado dos serviços de infraestrutura de TIC do TJCE;
- Prestar apoio na avaliação e resolução dos processos administrativos relacionados à incidentes e requisições de infraestrutura de TIC;
- Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;
- Auxiliar na elaboração e organização da documentação necessária para novas contratações de infraestrutura de TIC, coletando requisitos técnicos, especificações, contratos, e demais documentos relevantes, garantindo que todas as informações estejam alinhadas às políticas e padrões de gestão de serviços de TIC;
- Apoio na preparação de relatórios dos serviços executados de infraestrutura de TIC;
- Serviço de apoio ao gerenciamento de contratos de infraestrutura de TIC, apoiando na renovação de contratos de acordo com as Instruções Normativas e as Resoluções do CNJ relacionadas às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação;

- Realizar a comunicação com fornecedores, solicitando e analisando relatórios mensais dos chamados técnicos atendidos, garantindo que estejam compatíveis com o respectivo contrato, visando a conformidade desses contratos;
- Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando solicitações, requisitando relatórios da equipe técnica, entrando em contato com os usuários para entendimento da demanda, assessorando os gestores de infraestrutura de TIC do TJCE com informações e retornos aos usuários;
- Atuar junto aos gestores de infraestrutura de TIC do TJCE na execução de projetos, sendo o elo de comunicação com os usuários e as unidades do TJCE, garantindo uma implantação organizada e documentada, com uma maior satisfação dos usuários de TIC do TJCE;
- Atuar em conjunto com o Gerenciamento de Configuração, sendo o elo de comunicação com a equipe do Almoxarifado/Patrimônio do TJCE, garantindo que se tenha uma operacionalização eficaz no que diz respeito as alocações de itens de configuração de infraestrutura de TIC do TJCE, mantendo essas alocações bem gerenciadas e documentadas, conforme o Gerenciamento de Configuração;
- Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;
- Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades.

1. Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço relacionados ao **Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível**, **Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL**, **Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas** e **Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE**.

1.1 Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço visam assegurar a qualidade e a tendência dos serviços prestados, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos.

1.2 Os principais objetivos pretendidos com a gestão de Níveis Mínimos de Serviço, correspondem a:

1.2.1 Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo TJCE;

1.2.2 Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2.3 Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2.4 Aferir o desempenho da CONTRATADA, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários da CONTRATANTE

1.3 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.

1.4 Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade e qualidade do atendimento e permitir a depuração do processo.

1.5 Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade na prestação do serviço que assumirá junto a CONTRATANTE.

1.6 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do contrato.

1.6.1 Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço serão gerados a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de ITSM da CONTRATANTE.

1.6.2 A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE resultará em penalizações e/ou advertências caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

1.7 Os indicadores referentes aos serviços realizados incidirão mensalmente, sobre o valor total a ser pago para os respectivos grupos de serviço de Sustentação de Infraestrutura.

1.7.1 Os valores mensais referentes aos grupos de serviço de Sustentação de Infraestrutura serão a base de cálculo a ser considerada para a medição do

atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço desse Anexo.

1.7.2 Os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços estarão limitados na fatura mensal, a um desconto não superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal a ser pago ao respectivo grupo de serviço, cujo eventual saldo devedor, caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido, poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

1.7.3 Não entrarão para o cálculo da glosa, os itens de cada indicador que possuírem justificativas e essas forem aceitas pela área responsável da CONTRATANTE.

1.8 Para inclusão de novos serviços críticos a serem considerados para o cálculo dos indicadores de níveis mínimos de serviço, deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

1.9 No início do contrato, o CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.

2. DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÌNIMOS DE SERVIÇO – SUPORTE TÉCNICO 3º NÍVEL

2.1 INDICADOR 01: DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS JUDICIAIS CRÍTICOS

Nome	Disponibilidade de Sistemas Judiciais Críticos (Mensal)
Descrição	Os sistemas judiciais considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas e indisponibilidades causadas por terceiros. Serão considerados os sistemas críticos em ambiente de produção.
Sistemas Críticos Judiciais	SAJPG SAJSG Portal ESAJ PJE DJE Malote Digital PED CODEX Gravação de Audiências
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas de monitoramento utilizadas pelo CONTRATANTE. A medição e a referida glosa ocorrerão por sistema crítico. Serão contabilizados para esse indicador, indisponibilidades ocorridas nos sistemas judiciais críticos, com duração de mais de 15 minutos, intercalados ou não. Mecanismo de cálculo: Índice por sistema = (A/B) * 100 A = Disponibilidade do Sistema em horas B = Quantidade de horas do mês

Nível Esperado	Maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	
Ocorrência	Índice inferior ao nível esperado, por sistema judicial crítico.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 99,0% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 98,0% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	3% (dois por cento)
	Menor que 97,0% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	4% (dois por cento)
	Menor que 96,0% (noventa e seis por cento).	5% (dois por cento)

2.2 INDICADOR 02: DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS CRÍTICOS

Nome	Disponibilidade de Sistemas Administrativos Críticos (Mensal)	
Descrição	Os sistemas administrativos considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas e indisponibilidades causadas por terceiros. Serão considerados os sistemas críticos em ambiente de produção.	
Sistemas Críticos Administrativos	ADMRH SEI Administrativo	
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas de monitoramento utilizadas pelo CONTRATANTE. A medição e a referida glosa ocorrerão por sistema crítico. Serão contabilizados para esse indicador, indisponibilidades ocorridas nos sistemas administrativos críticos, com duração de mais de 15 minutos, intercalados ou não. Mecanismo de cálculo: Índice por sistema = (A/B) * 100 A = Disponibilidade do Sistema em horas B = Quantidade de horas do mês	
Nível Esperado	Maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	
Ocorrência	Índice inferior ao nível esperado, por sistema administrativo crítico.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 99,0% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	2% (dois por cento)

	Menor que 98,0% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	3% (dois por cento)
	Menor que 97,0% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	4% (dois por cento)
	Menor que 96,0% (noventa e seis por cento).	5% (dois por cento)

2.3 INDICADOR 03: INCIDENTES

Nome	Incidentes que paralisem serviços críticos (Mensal)	
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, relacionados diretamente ou não, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE.	
Medição	Quantidade de incidentes que paralisem serviços críticos. O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal da CONTRATANTE que registrará a ocorrência. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição, os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa. Mecanismo de cálculo: Quantidade de incidentes que paralisem serviços críticos causados pela CONTRATADA.	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1 (uma) ocorrência.	
Ocorrência	Não cumprimento do nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	2 (duas) ocorrências	2% (dois por cento)
	3 (três) ocorrências	3% (três por cento)
	4 (quatro) ocorrências	4% (quatro por cento)
	Maior que 4 (quatro) ocorrências	5% (cinco por cento)

2.4 INDICADOR 04: ROTATIVIDADE DE PESSOAL

Nome	Rotatividade de Pessoal (Semestral)
Descrição	Apurar a ocorrência de alta rotatividade na equipe de suporte técnico de 3º nível nos últimos 6(seis) meses.

Medição	O acompanhamento será feito através das informações de desligamento dos profissionais de suporte técnico do 3º nível, sem justa causa. Mecanismo de cálculo: Índice = (A/B) * 100 A = Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 6(seis) meses B = Total de profissionais do suporte técnico do 3º nível	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1% (um por cento)	
Ocorrência	Maior do que o nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Maior que 1% (um por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento)	2% (dois por cento)
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 3% (três por cento)	3% (três por cento)
	Maior que 3% (três por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	4% (quatro por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento)	5% (cinco por cento)

2.5 INDICADOR 05: ORDEM DE SERVIÇO ATENDIDA

Nome	Ordem de Serviço Atendida (Mensal)	
Descrição	A equipe de suporte técnico de 3º Nível deverá iniciar as atividades solicitadas, conforme a Ordem de Serviço (OS) emitida pelo TJCE.	
Medição	O acompanhamento será feito através da comprovação do início das atividades solicitadas na Ordem de Serviço (OS) referente ao Grupo de Suporte Técnico de 3º Nível. Mecanismo de cálculo: Quantidade de serviços solicitados na OS não iniciados ou com quantitativo inferior ao solicitado.	
Nível Esperado	Nenhuma ocorrência.	
Ocorrência	Maior do que o nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Maior ou igual a 1 (uma) ocorrência e menor ou igual a 3(três) ocorrências	2% (dois por cento)
	Maior que 3 (três) ocorrências e menor ou igual a 6 (seis) ocorrências.	3% (três por cento)
	Maior que 6 (seis) ocorrências e menor ou igual a 9 (nove) ocorrências.	4% (quatro por cento)
	Maior que 9 (nove) ocorrências.	5% (cinco por cento)

2.6 INDICADOR 06: TREINAMENTOS

Nome	Treinamento da Equipe (Mensal)	
Descrição	A equipe de suporte técnico de 3º Nível deverá estar apta a atender ao ambiente tecnológico existente no TJCE com suas atualizações, como também deverá absorver novas tecnologias.	
Medição	O acompanhamento será feito através dos certificados que deverão ser apresentados a CONTRATANTE, em até 60(sessenta) dias corridos após a solicitação do TJCE para a qualificação do serviço. Mecanismo de cálculo: Certificados de treinamentos solicitados pelo TJCE, entregues com mais de 60(sessenta) dias corridos.	
Nível Esperado	Até 60 (sessenta) dias corridos.	
Ocorrência	Não cumprimento do nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Maior que 60 (sessenta) dias e menor ou igual a 75 (setenta e cinco) dias	2% (dois por cento)
	Maior que 75 (setenta e cinco) dias e menor ou igual a 90 (noventa) dias	3% (três por cento)
	Maior que 90 (noventa) dias e menor ou igual a 105 (cento e cinco) dias.	4% (quatro por cento)
	Maior que 105 (cento e cinco) dias.	5% (cinco por cento)

2.7 INDICADOR 07: CERTIFICAÇÕES

Nome	Entrega das Certificações da Equipe (Mensal)	
Descrição	A equipe de suporte técnico de 3º Nível deverá entregar as certificações nos prazos informados no Anexo 13 – Perfis e Qualificações Profissionais e no Anexo 19 - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais.	
Medição	O acompanhamento será feito através da entrega das certificações que deverão ser apresentadas a CONTRATANTE, nos prazos estipulados no Anexo 13 - Perfis e Qualificações Profissionais. Mecanismo de cálculo: Certificações entregues fora dos prazos estipulados.	
Nível Esperado	Menor do que 1(uma) ocorrência.	
Ocorrência	Não cumprimento do nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Maior ou igual a 1 (uma) ocorrência e menor ou igual	2% (dois por cento)

	a 3(três) ocorrências	
	Maior que 3 (três) ocorrências e menor ou igual a 6 (seis) ocorrências.	3% (três por cento)
	Maior que 6 (seis) ocorrências e menor ou igual a 9 (nove) ocorrências.	4% (quatro por cento)
	Maior que 9 (nove) ocorrências.	5% (cinco por cento)

2.8 INDICADOR 08: MELHORIA CONTÍNUA

Nome	Melhoria contínua por categoria. (Trimestral)	
Descrição	Garantir que cada categoria do Serviço de Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível – implante pelo menos 1(uma) melhoria a cada 3(três) meses. Melhoria significa aprimoramento dos serviços, recursos e processos de TIC, de forma proativa.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, das melhorias implantadas por categoria. No registro deverá constar a categoria, o benefício, o impacto para o ambiente do TJCE e a data da implantação. Mecanismo de cálculo: Quantidade de categorias sem implantação de melhorias no trimestre.	
Nível Esperado	Menor que 1(uma) ocorrência.	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	1(uma) ocorrência	2% (dois por cento)
	2(duas) ocorrências	3% (dois por cento)
	3(três) ocorrências	4% (dois por cento)
	Maior que 3 (três) ocorrências.	5% (dois por cento)

2.9 INDICADOR 09: PRAZO NA ENTREGA DE RELATÓRIOS

Nome	Prazo na entrega de relatórios técnicos (Mensal)
Descrição	A equipe de suporte técnico de 3º Nível deverá entregar os relatórios técnicos solicitados em até 3(três) dias úteis
Medição	O acompanhamento será feito através da ferramenta de ITSM, onde serão abertas as solicitações referentes a relatórios técnicos. Solicitações referentes a site survey também serão considerados para esse indicador. Mecanismo de cálculo: Quantidade de relatórios técnicos entregues com mais de 3(três) dias úteis.
Nível	

Esperado	Menor do que 1(uma) ocorrência.	
Ocorrência	Não cumprimento do nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	1 (uma) ocorrência	1% (um por cento)
	2 (duas) ocorrências	2% (dois por cento)
	3 (três) ocorrências	3% (três por dento)
	Maior que 3 (três) ocorrências.	4% (quatro por cento)

2.10 DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – SEGURANÇA DE TIC

2.10.1 INDICADOR 10: TESTES PERIÓDICOS DE RECUPERAÇÃO DE DADOS.

Nome	Testes periódicos de recuperação de dados. (Mensal)	
Descrição	Medir a quantidade de testes de recuperação de dados não realizados, de acordo com o planejamento feito em conjunto com a CONTRATANTE, ou com falhas identificadas, atribuídos à imperícia ou negligência do profissional.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de monitoramento e na ferramenta ITSM. Mecanismo de cálculo: Quantidade de testes não realizados ou com falhas devido à imperícia ou negligência.	
Nível Esperado	100% dos testes sem dependência com terceiros e CONTRATANTE, realizados com sucesso.	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	1 (um) teste pendente	2% (dois por cento)
	2 (duas) testes pendentes	3% (três por cento)
	3 (três) testes pendentes	4% (quatro por cento)
	Maior que 3 (três) testes pendentes	5% (cinco por cento)

2.10.2 INDICADOR 11: EVENTOS RESULTANTES DE DESCUMPRIMENTO DE POLÍTICAS DE SEGURANÇA

Nome	Descumprimento das Políticas de Segurança em Atividades do Serviço 3n Service Desk. (Mensal)

Descrição	Medir a quantidade de incidentes ou atividades atribuídas à CONTRATADA relacionadas ao descumprimento das políticas e procedimentos de segurança do TJCE, frameworks internacionais (como ISO/IEC 27001, NIST, CIS Controls), ou diretrizes específicas da CONTRATANTE. Serão consideradas apenas as falhas diretamente causadas por atividades realizadas pela CONTRATADA no âmbito do serviço 3n Service Desk. Falhas resultantes de intervenções externas, erros da equipe da CONTRATANTE ou eventos fora do controle da CONTRATADA não serão computadas.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de monitoramento e na ferramenta ITSM. Mecanismo de cálculo: Quantidade de atividades executadas pelo 3n Service Desk (relatórios, procedimentos, configurações, instalações e outros) da CONTRATADA e detectadas pela CONTRATANTE que vão em contra das políticas de segurança da CONTRATANTE, frameworks internacionais (como ISO/IEC 27001, NIST, CIS Controls), ou diretrizes específicas da CONTRATANTE.	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1 (uma) ocorrência.	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	2 (duas) ocorrências	3% (três por cento)
	3 (três) ocorrências	4% (quatro por cento)
	4 (quatro) ocorrências	5% (cinco por cento)
	Maior que 4 (quatro) ocorrências	7% (sete por cento)

2.10.3 INDICADOR 12: IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE HARDENING EM SISTEMAS CRÍTICOS

Nome	Implementação de políticas de hardening em sistemas críticos. (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de sistemas críticos que não tiveram políticas de hardening implementadas dentro dos prazos acordados, atribuídos à imperícia ou negligência do profissional.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de monitoramento e na ferramenta ITSM. Mecanismo de cálculo: Quantidade de sistemas críticos sem hardening devido à imperícia ou negligência.
Nível	Menor ou igual a 1 (uma) ocorrência

Esperado		
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	2 (duas) ocorrências	2% (dois por cento)
	3 (três) ocorrências	3% (três por cento)
	4 (quatro) ocorrências	4% (quatro por cento)
	Maior que 4(quatro) ocorrências.	5% (cinco por cento)

2.10.4 INDICADOR 13: INCIDENTES POR CONFIGURAÇÃO DE FIREWALL

Nome	Queda de performance ou indisponibilidade causada por configuração de firewall. (Mensal)	
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de queda de performance ou indisponibilidade de serviços críticos atribuídas à CONTRATADA, decorrentes de erros na configuração do firewall. Serão consideradas falhas causadas por imperícia, negligência ou manipulação inadequada das regras de firewall, incluindo bloqueios indevidos, gargalos de rede ou perda de conectividade. Falhas decorrentes de intervenções externas ou atos provocados pela equipe da CONTRATANTE não serão computadas.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de monitoramento e na ferramenta ITSM. Mecanismo de cálculo: Quantidade de falhas na configuração de regras de firewall causadas pela CONTRATADA.	
Nível Esperado	Nenhuma ocorrência.	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	1 (uma) ocorrência	2% (dois por cento)
	2 (duas) ocorrências	3% (três por cento)
	3 (três) ocorrências	4% (quatro por cento)
	Maior que 3 (três) ocorrências	5% (cinco por cento)

2.11 DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÌNIMOS DE SERVIÇO – GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC E ITIL

2.11.1 INDICADOR 14: DASHBOARDS ATUALIZADOS

Nome	Dashboards criados e atualizados (Mensal)	
Descrição	A equipe deverá manter os dashboards solicitados no gerenciamento de serviços ITIL criados e atualizados, até o 5º (quinto) dia útil do mês.	
Medição	O acompanhamento será feito mensalmente através da verificação dos dashboards, pelos gestores do TJCE. Dashboards para essa medição: - Dashboard da Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviços - Dashboard da Gestão de Problemas - Dashboard da Gestão de Controle de Mudança e Liberação - Dashboard da Gestão do Conhecimento e Catálogo de Serviços - Dashboard da Gestão de Capacidade e Desempenho - Dashboard da Gestão de Monitoramento e Gestão de Eventos Mecanismo de cálculo: Quantidade de dashboards descritos nos serviços de gerenciamento de serviços ITIL não criados ou desatualizados.	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1(uma) ocorrência	
Ocorrência	Não cumprimento do nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	2 (duas) ocorrências	1% (um por cento)
	3 (três) ocorrências	2% (dois por cento)
	4 (quatro) ocorrências	3% (três por cento)
	Maior que 4 (quatro) ocorrências.	4% (quatro por cento)

2.11.2 DOS INDICADORES DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

2.11.2.1 INDICADOR 15: ÍNDICE DE INCIDENTES RESOLVIDOS

Nome	Índice de incidentes resolvidos, por categoria. (Mensal)
Descrição	Medir o índice de incidentes resolvidos, por categoria, durante o mês.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Mecanismo de cálculo: Índice: (**A**/(**B**+**C**-**D**)) * 100 **A** = Total de incidentes resolvidos no mês. **B** = Total de incidentes registrados no mês. **C** = Total de incidentes remanescentes do mês anterior. **D** = Total de incidentes justificados.

Nível Esperado	Maior ou igual a 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco décimos por cento) por categoria.	
Ocorrência	Número inferior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco décimos por cento) e maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 99% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 98,5% (noventa e oito inteiros e cinco décimos por cento	3% (três por cento)
	Menor que 98,5% (noventa e oito inteiros e cinco décimos por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	4% (quatro por cento)
	Menor que 98% (noventa e oito por cento)	5% (cinco por cento)

2.11.2.2 INDICADOR 16: ÍNDICE DE INCIDENTES REABERTOS

Nome	Índice de incidentes reabertos, por categoria. (Mensal)	
Descrição	Garantir a qualidade no atendimento dos incidentes medindo o índice de incidentes reabertos por motivos de erros ou execução incompleta, por categoria.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Mecanismo de cálculo: Índice: (**A**/(**B**-**C**)) * 100 **A** = Total de Incidentes Reabertos no Mês. **B** = Total de Incidentes Resolvidos no Mês. **D** = Total de Incidentes Reabertos no Mês e Justificados.	
Nível Esperado	Menor ou igual 0,5% (cinco décimos por cento)	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Maior que 0,5% (cinco décimos por cento) e menor ou igual a 1% (um por cento)	2% (dois por cento)
	Maior que 1% (um por cento) e menor ou igual a 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)	3% (três por cento)
	Maior que 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento)	4% (quatro por cento)
	Maior que 2% (dois por cento)	5% (cinco por cento)

2.11.2.3 INDICADOR 17: ÍNDICE DE REQUISIÇÕES RESOLVIDAS

Nome	Índice de requisições resolvidos, por categoria. (Mensal)
Descrição	Medir o índice de requisições resolvidas, por categoria, durante o mês.

Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Mecanismo de cálculo: Índice: (**A**/(**B**+**C**-**D**)) * 100 **A** = Total de requisições resolvidas no mês. **B** = Total de requisições registradas no mês. **C** = Total de requisições remanescentes do mês anterior. **D** = Total de requisições justificadas.	
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) por categoria.	
Ocorrência	Número inferior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	3% (três por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	4% (quatro por cento)
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	5% (cinco por cento)

2.11.2.4 INDICADOR 18: ÍNDICE DE REQUISIÇÕES REABERTAS

Nome	Índice de requisições reabertas, por categoria. (Mensal)	
Descrição	Garantir a qualidade no atendimento das requisições medindo o índice de requisições reabertas por motivos de erros ou execução incompleta, por categoria.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de *ITSM* da CONTRATANTE. Mecanismo de cálculo: Índice: (**A**/(**B**-**C**)) * 100 **A** = Total de Requisições Reabertas no Mês **B** = Total de Requisições Resolvidas no Mês **C** = Total de Requisições Reabertas e Justificadas	
Nível Esperado	Menor que 0,5% (cinco décimos por cento)	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Maior ou igual a 0,5% (cinco décimos por cento) e menor ou igual a 1% (um por cento)	2% (dois por cento)
	Maior que 1% (um por cento) e menor ou igual a 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)	3% (três por cento)
	Maior que 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) e	4% (quatro por cento)

	menor ou igual a 2% (dois por cento)	
	Maior que 2% (dois por cento)	5% (cinco por cento)

2.11.3 DOS INDICADORES DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO

2.11.3.1 INDICADOR 19: PRAZO DE ENTREGA DO PML – PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO

Nome	Prazo de entrega do PML após a abertura da Requisição da Mudança (RDM) (Mensal))	
Descrição	Medir o prazo de entrega do PML após a abertura da RDM na ferramenta de ITSM do TJCE, referente às mudanças de infraestrutura de TI. A entrega do PML será considerada quando do envio do mesmo para a aprovação do Grupo Aprovador. Não serão consideradas as RDMs cujo PML: - sejam de responsabilidade de terceiros; - sejam referentes a novos projetos de infraestrutura.	
Medição	O acompanhamento será feito através da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, onde são abertas as RDMs. Número de PMLs entregues dentro do prazo de 36(trinta e seis) horas, compreendidos entre 07:00 e 19:00 em dias úteis, após a abertura da RDM. Mecanismo de cálculo: Quantidade de PMLs entregues fora do prazo de 36(trinta e seis) horas.	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1(uma) ocorrência.	
Ocorrência	Não cumprimento do nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	2 (duas) ocorrências	2% (dois por cento)
	3 (três) ocorrências	3% (três por cento)
	4 (quatro) ocorrências	4% (quatro por cento)
	Maior que 4(quatro) ocorrências.	5% (cinco por cento)

2.11.4 DOS INDICADORES DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

2.11.4.1 INDICADOR 20: ÍNDICE DE PROBLEMAS FECHADOS

Nome	Medição do índice de problemas fechados (Mensal)
Descrição	Medir o índice de problemas fechados para garantir que o portfólio de problemas não cresça indiscriminadamente, cuja resolução é de responsabilidade da CONTRATADA
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Mecanismo de cálculo:

	Índice: (**A**/(**B**+**C**-**D**)) * 100 **A** = Total de problemas fechados no mês. **B** = Total de problemas registrados no mês. **C** = Total de problemas remanescentes do mês anterior. **D** = Total de problemas justificados.	
Nível Esperado	Maior ou igual a 50% (cinquenta por cento)	
Ocorrência	Número inferior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 50% (cinquenta por cento) e maior ou igual a 45% (quarenta e cinco por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 45% (quarenta e cinco por cento) e maior ou igual a 40% (quarenta por cento)	3% (três por cento)
	Menor que 40% (quarenta por cento) e maior ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	4% (quatro por cento)
	Menor que 35% (trinta e cinco por cento)	5% (cinco por cento)

2.11.5 DOS INDICADORES DO GERENCIAMENTO DA BASE DE CONHECIMENTO E CATÁLOGO DE SERVIÇO

2.11.5.1 INDICADOR 21: ATUALIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO.

Nome	Quantitativo de documentos disponibilizados (novos ou atualizados) na base de conhecimento (Mensal).	
Descrição	Medir a quantidade de documentos disponibilizados (novos ou atualizados) na base de conhecimento, considerando todos os grupos resolvedores, exceto o grupo de Gestão de Processos.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE. Mecanismo de cálculo: Quantidade de artigos de conhecimento publicados (novos ou atualizados) durante o mês.	
Nível Esperado	Maior ou igual a 70 (setenta)	
Ocorrência	Número inferior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 70 (setenta) e maior ou igual a 65 (sessenta e cinco)	2% (dois por cento)
	Menor que 65 (sessenta e cinco) e maior ou igual a 60	3% (três por cento)

	(sessenta)	
	Menor que 60 (sessenta) e maior ou igual a 55 (cinquenta e cinco)	4% (quatro por cento)
	Menor que 55 (cinquenta e cinco)	5% (cinco por cento)

2.11.5.2 INDICADOR 22: REVISÃO CATÁLOGO DE SERVIÇO.

Nome	Revisão do catálogo de serviço (Semestral)	
Descrição	O catálogo de serviço do TJCE deverá ser revisado/atualizado a cada 6(seis) meses, excluindo os itens obsoletos, garantindo um catálogo de serviço eficaz.	
Medição	A CONTRATADA deverá comprovar as revisões no catálogo, documentando formalmente essas revisões, onde o documento deverá conter no mínimo as seguintes informações: período da revisão, responsáveis, itens atualizados, itens obsoletos e proposição de melhoria. Mecanismo de cálculo: Comprovação da revisão do catálogo de serviço a cada 6(seis) meses.	
Nível Esperado	1 revisão semestral	
Ocorrência	Número inferior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menos que 1(uma) revisão.	3% (três por cento)

2.11.6 DOS INDICADORES DO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

2.11.6.1 INDICADOR 23: CONFLITO OU DUPLICIDADE DE ICs

Nome	Índice de ICs em conflito ou em duplicidade(Mensal)	
Descrição	Medir o índice de ICs inventariados, ativos de infraestrutura, que estão em conflitos ou duplicados na ferramenta de Gestão de Ativos de TI da CONTRATANTE	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de Gerenciamento de Ativos da CONTRATANTE. Mecanismo de cálculo: Índice = (**A**/**B**) * 100 **A** = Total de ICs, ativos de infraestrutura, em conflito ou duplicado **B** = Total de ICs, ativos de infraestrutura, inventariados	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1% (um por cento)	
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.	
Faixas de Ajuste no	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal

Pagamento	Maior que 1% (um por cento) e menor ou igual a 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)	2% (dois por cento)
	Maior que 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento)	3% (três por cento)
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento)	4% (quatro por cento)
	Maior que 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento)	5% (cinco por cento)

2.11.6.2 INDICADOR 24: FERRAMENTA DE GESTÃO DE ATIVOS ATUALIZADA

Nome	Ferramenta de gestão de ativos atualizada, em período não superior a 45 (quarenta e cinco) dias (Mensal).	
Descrição	Medir o índice de ICs inventariados, reportados na ferramenta de Gestão de Ativos de TI, em período não superior a 45 (quarenta e cinco) dias.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de Gerenciamento de Ativos de TI da CONTRATADA. Será medido o percentual de Itens de Configuração de TI que estão sem se reportar na ferramenta de gerenciamento de ativos de TI há mais de 45 (quarenta e cinco) dias. Mecanismo de cálculo: Índice: (**A**/**B**) * 100 **A** = Total de ICs Sem se Reportar na ferramenta de gerenciamento de ativos de TI por mais de 45 (quarenta e cinco) dias. **B** = Total de ICs Inventariados.	
Nível Esperado	Menor ou igual a 2% (dois por cento)	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento)	2% (dois por cento)
	Maior que 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) e menor ou igual a 3% (três por cento)	3% (três por cento)
	Maior que 3% (três por cento) e menor ou igual a 3,5% (três inteiros e cinco décimos por cento)	4% (quatro por cento)
	Maior que 3,5% (três inteiros e cinco décimos por cento)	5% (cinco por cento)

2.11.6.3 INDICADOR 25: CMDB ATUALIZADO.

Nome	Atualização do CMDB – Servidores de Produção (Mensal)	
Descrição	Manter o CMDB do TJCE atualizado mensalmente com as informações completas de todos os servidores de produção, incluindo sistema operacional (com versão), aplicações, sistemas e/ou serviços em execução, bem como todas as interdependências das aplicações/sistemas e demais atributos definidos pela CONTRATANTE. O objetivo é garantir a confiabilidade e integridade da base de dados de configuração.	
Medição	Comprovar mensalmente que o inventário dos servidores de produção está completo e atualizado no CMDB, considerando como obrigatórios os seguintes campos: nome do servidor, sistema operacional com versão, aplicações/sistemas (administrativos e judiciais) e serviços em execução, interdependências das aplicações/sistemas e local de alocação e data da última atualização. **Mecanismo de cálculo:** (Quantidade de servidores de produção com inventário completo e atualizado no CMDB / Total de servidores de produção existentes) × 100	
Nível Esperado	Maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	
Ocorrência	Percentual inferior ao nível esperado	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 99% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento).	2% (dois por cento)
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento).	3% (três por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento).	4% (quatro por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento).	5% (cinco por cento)

2.11.7 DOS INDICADORES DO GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO, E MONITORAÇÃO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS

2.11.7.1 INDICADOR 26: INCIDENTES NÃO DETECTADOS PELO MONITORAMENTO

Nome	Número de incidentes não detectados pelo monitoramento. (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de incidentes ocorridos e não detectados pelo monitoramento, caso o item de configuração seja passível de monitoramento.

Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de monitoramento e na ferramenta ITSM. Mecanismo de cálculo: Quantidade de incidentes no mês não detectados pelo monitoramento.	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1 (um)	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	2 (duas) ocorrências	2% (dois por cento)
	3 (três) ocorrências	3% (três por cento)
	4 (quatro) ocorrências	4% (quatro por cento)
	Maior que 4(quatro) ocorrências.	5% (cinco por cento)

2.11.7.2 INDICADOR 27: DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO E OBSERVABILIDADE

Nome	Disponibilidade do serviço de monitoramento e observabilidade. (Mensal)	
Descrição	O serviço de monitoramento e observabilidade (NOC) deverá permanecer disponível para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas e indisponibilidades causadas por terceiros.	
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas de monitoramento utilizadas pelo CONTRATANTE Serão contabilizados para esse indicador, indisponibilidades no serviço de monitoramento, com duração de mais de 5 minutos, intercalados ou não. Mecanismo de cálculo: Índice = (A/B) * 100 A = Disponibilidade do NOC B = Quantidade de horas do mês	
Nível Esperado	Maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	Menor que 99,0% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 98,0% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	3% (dois por cento)
	Menor que 97,0% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	4% (dois por cento)
	Menor que 96,0% (noventa e seis por cento).	5% (dois por cento)

2.11.7.3 INDICADOR 28: MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO E OBSERVABILIDADE

Nome	Melhoria do serviço de monitoramento e observabilidade. (Mensal)	
Descrição	Garantir que o serviço de monitoramento e observabilidade implante pelo menos 2(duas) melhorias por mês. Melhoria significa aprimoramento dos serviços, recursos e processos de TIC, de forma proativa.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, das melhorias implantadas. No registro deverá constar a categoria, o benefício, o impacto para o ambiente do TJCE e a data da implantação. Mecanismo de cálculo: Quantidade de melhorias implantadas no mês	
Nível Esperado	Maior que 2(duas) ocorrências	
Ocorrência	Número inferior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal
	1(uma) ocorrência	2% (dois por cento)
	Nenhuma ocorrência	3% (dois por cento)

3. TAREFAS DE DEMANDA – SERVIÇO DE SUPORTE 3º NÍVEL

3.1 As Tarefas de Demandas do Serviço de Suporte de 3º Nível serão avaliadas de forma individual, conforme cada ordem de serviço ou cada Tarefa de Demanda aberta na ferramenta de ITSM do TJCE, sendo submetidas aos indicadores referentes às Tarefas de Demandas.

3.2 Não entrarão para o cálculo dos indicadores das Tarefas de Demanda do Serviço de Suporte de 3º Nível os itens de cada indicador, que possuírem justificativas e essas forem aceitas pela área responsável da CONTRATANTE.

3.3 Os indicadores referentes às Tarefas de Demanda do Serviço de Suporte de 3º Nível incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago no mês para o Item TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 3º Nível.

3.4 O valor a ser pago das Tarefas de Demanda do Serviço de Suporte de 3º Nível será a diferença entre o valor mensal correspondente as Tarefas de Demanda do Serviço de Suporte de 3º Nível solicitadas e aprovadas, menos os valores glosados referentes aos indicadores de nível mínimo de serviço das respectivas tarefas.

3.5 DOS INDICADORES DAS TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇO DE SUPORTE 3º NÍVEL

3.5.1 INDICADOR 1: PONTUALIDADE

Nome	Pontualidade na entrega do serviço demandado de 3º Nível (Mensal)	
Descrição	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado para o 3º nível. Os prazos para execução dos serviços relativos as Tarefas de Demanda, serão previstos em Ordem de Serviço ou no registro da demanda na ferramenta de ITSM do TJCE.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ISTM da CONTRATANTE ou através da Ordem de Serviço, onde terá a informação da hora do agendamento do início da demanda e da hora do agendamento do final da demanda. As glosas incidirão tanto no atraso do início da demanda como no atraso do final da demanda, podendo ser aplicadas na mesma demanda de forma cumulativa. Mecanismo de cálculo: Demanda com atraso para o início da execução superior a 15(quinze) minutos do agendamento ou atraso para a conclusão da execução superior a 2(duas) horas do agendamento.	
Nível Esperado	Atraso para o início da demanda = 15 (quinze) minutos Atraso para a conclusão da demanda = 2 (duas) horas	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado	Percentual de Glosa sobre o valor da Tarefa de Demanda.
	Maior que 15 (quinze) minutos e menor ou igual a 30 (trinta) minutos	2% (dois por cento)
	Maior que 30 (trinta minutos) e menor ou igual a 45 (quarenta e cinco) minutos.	3% (três por cento)
	Maior que 45 (quarenta e cinco) minutos menor ou igual a 60 (sessenta) minutos.	4% (quatro por cento)
	Maior que 60 minutos.	5% (cinco por cento)

3.5.2 INDICADOR 2: DEMANDAS SEM AGENDAMENTO

Nome	Demandas sem agendamento do 3º Nível (Mensal)
Descrição	Demandas que não possuem agendamento, sem o prévio consentimento da CONTRATANTE, exceto no caso de tratativas de incidentes.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE ou através da Ordem de Serviço. Mecanismo de cálculo:

	Demanda sem agendamento. A Glosa incidirá sobre o valor da demanda.	
Nível Esperado	Menor do que 1 (uma) ocorrência.	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa sobre o valor da Tarefa de Demanda.
	1(uma) ocorrência	40% (quarenta por cento)

3.5.3 INDICADOR 3: DEMANDAS NÃO EXECUTADAS

Nome	Demandas não executadas (Mensal)	
Descrição	Medir a quantidade de demandas solicitadas pela CONTRATANTE e não executadas na data solicitada, sem justificativa da CONTRATADA.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE, através dos registros na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE ou através da Ordem de Serviço. Mecanismo de cálculo: Quantidade de demandas não executadas na data solicitada. A glosa incidirá sobre o valor mensal das Tarefas de Demanda do Serviço de Suporte Técnico 3º Nível. Somatório mensal do valor das demandas, calculado de acordo com o agendamento, que não foram executadas.	
Nível Esperado	Sem ocorrência.	
Ocorrência	Número superior ao nível esperado.	
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nível Alcançado Mensal	Percentual de Glosa Mensal.
	1 (uma)	5% (cinco por cento)
	2 (duas)	10% (dez por cento)
	Maior que 2 (duas)	15% (quinze por cento)

1. TAREFAS DE DEMANDA – SERVIÇO DE SUPORTE 3º NÍVEL

1.1 Tarefas de Demandas para o Serviço de Suporte de 3º Nível são serviços extraordinários sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento fora do horário estabelecido no **item 2.7. do Anexo 12 - Grupos 03, 04 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE**, podendo serem executados aos finais de semana e feriados.

1.2 As Tarefas de Demandas serão executadas predominantemente de forma remota, entretanto poderá ser necessário o atendimento de forma presencial a depender da necessidade do serviço e a critério da CONTRATANTE.

1.3 As tarefas de demanda do serviço de suporte de 3º nível poderão ser utilizadas pelos seguintes grupos de serviço:

- 1.3.1 Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível;
- 1.3.2 Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL;
- 1.3.3 Grupo 05 - Serviços Especializados;
- 1.3.4 Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE.

1.4 As tarefas de demanda de 3º nível contemplam, dentre outros serviços, o Gerenciamento de Mudanças e Liberação, manutenções de infraestrutura de TI que causem algum impacto em ambiente de produção, além do tratamento de incidentes fora do horário de expediente. Assim sendo, a CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA sempre que estas forem previamente solicitadas, agendadas e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE.

1.5 Os licitantes deverão estabelecer valores para a Unidade de Suporte Técnico TAREFA DE DEMANDA – SERVIÇO DE SUPORTE 3º NÍVEL.

- 1.5.1 Cada Unidade de Suporte Técnico deverá ser estimada para o cumprimento de 01 (uma) hora de prestação de serviço de 01(um) técnico de 3º nível.
- 1.5.2 Todos os custos referentes à execução das Tarefas de Demanda para o serviço de suporte de 3º Nível correrão às expensas da CONTRATADA.

1.6 Os valores dos serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA serão calculados considerando-se o valor unitário da Unidade de Suporte Técnico multiplicando-se pelo total de horas executadas na prestação do serviço, devidamente comprovado.

1.7 No caso de utilização de tarefas de demanda para sobreaviso, o valor será calculado considerando-se o valor unitário da Unidade de Suporte Técnico multiplicando-se pelo 1/3 (um terço) do total de horas executadas.

1.8 Os valores dos serviços relativos às Tarefas de Demanda executados pela senioridade Pleno serão calculados considerando-se 70% (setenta por cento) do valor unitário da Unidade de Suporte Técnico multiplicando-se pelo total de horas executadas na prestação do serviço, devidamente comprovado.

1.9 Os quantitativos consumidos serão debitados mensalmente do quantitativo de unidades de suporte técnico contratado.

1.10 A CONTRATANTE disporá, ao longo de 36 (trinta e seis) meses, o quantitativo de **21.600** (vinte e um mil e seiscentos) unidades de suporte técnico para as Tarefas de Demanda de 3º Nível.

1.11 As Tarefas de Demanda deverão ser cadastradas na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, contendo no mínimo as seguintes informações:

1.11.1 Solicitante;
1.11.2 Descrição do serviço;
1.11.3 Categoria do serviço;
1.11.4 Grupo de serviço atribuído;
1.11.5 Impacto;
1.11.6 Urgência;
1.11.7 Agendamento com data/hora do início do serviço;
1.11.8 Agendamento com data/hora do final do serviço.

1.12 No caso de demandas relativas a incidentes, não serão informados os agendamentos, uma vez que a execução desse serviço não foi planejada previamente.

1.13 As Tarefas de Demanda deverão ser autorizadas previamente pela CONTRATANTE, exceto no caso de incidentes relacionados a serviços críticos.

1.14 Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços ou no cadastro na ferramenta de ITSM do TJCE, serão definidos em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

1.14.1 A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.

1.15 As Tarefas de Demanda passarão pela aprovação da CONTRATANTE para o respectivo pagamento. Para tanto, a Tarefa de Demanda deverá estar cadastrada na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, com as informações solicitadas no item 1.11 e o seguinte:

1.15.1 Histórico das ações;
1.15.2 Data e hora do início da execução;
1.15.3 Data e hora do fim da execução;
1.15.4 Anexos com as comprovações de execução (Logs de acesso da VPN e/ou e-mails informativos do início e fim da execução do serviço).

1.16 A cada 8(oito) horas seguidas de execução de uma demanda, deverá ser descontado 1 (uma) hora de intervalo para descanso.

1.16.1 Os horários de intervalo deverão ser descontados do quantitativo de horas da execução do serviço.

1.17 A comprovação das execuções dos serviços relacionados as Tarefas de Demandas deverá ser feita através do envio de e-mails no início e no final da execução da demanda. Esses e-mails deverão ser enviados para a equipe responsável da CONTRATANTE.

1.18 A CONTRATADA deverá revisar as Tarefas de Demandas executadas pela equipe técnica, verificando se todas as informações foram anexadas na ferramenta de ITSM, conforme solicitado no item 1.15.

1.18.1 O TJCE somente aprovará a Tarefa de Demanda executada, após devidamente revisada pelo gerente responsável da CONTRATADA.

1.19 Somente entrarão para o pagamento mensal, as Tarefas de Demandas aprovadas pelo responsável do TJCE.

1.20 As Tarefas de Demanda serão submetidas à avaliação, de forma individual com vistas a garantir a obediência aos indicadores de qualidade estabelecidos. O valor individual de cada Tarefa de Demanda será a base sobre a qual será calculada a glosa ao serviço, quando este não atingir as metas de qualidade e efetividade exigidas.

1.21 Em razão da natural dinâmica institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos à Sustentação de Infraestrutura, inclusive Tarefas de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas no termo de referência.

1.22 A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

1.23 Os perfis dos profissionais que executarão as TAREFAS DE DEMANDA constam no **Anexo 13 – Grupos 03 e 04- Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC e Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais.**

1.24 Para as Tarefas de Demandas que sejam provenientes de uma Requisição de Mudanças (RDM), todos os procedimentos a serem executados deverão constar no Plano de Mudanças e Liberação (PML), e aprovados previamente.

2. Para informação, segue o quantitativo de Unidades de Suporte Técnico utilizado no período de janeiro de 2024 a dezembro de 2024.

Ano de 2024	
Mês	**Quantidade de Unidades de Suporte Técnico**
Janeiro	491,52
Fevereiro	757,27
Março	461,93
Abril	386,45
Maio	544,22
Junho	531,67
Julho	477,87
Agosto	461,44
Setembro	246,19
Outubro	318,62

Novembro	427,07
Dezembro	370,79

3. Para informação, seguem os principais serviços executados através de Tarefas de Demanda do Serviço de Suporte 3º Nível.

3.1 Execuções de procedimentos do Plano de Mudanças e Liberação (PML) relacionadas a implantação de sistemas que afetem o ambiente de produção;

3.2 Execuções de procedimentos do Plano de Mudanças e Liberação (PML) relacionadas a atualizações de sistemas que afetem o ambiente de produção;

3.3 Acompanhamento de manutenções que ocorram nos datacenters da CONTRATANTE fora do horário do expediente, finais de semana e feriados;

3.4 Desligamento de datacenters;

3.5 Execuções de procedimentos que impactem o ambiente produtivo do TJCE;

3.6 Atualizações dos ativos de infraestrutura de TIC, que impactem o ambiente produtivo do TJCE;

3.7 Acompanhamento de procedimentos críticos a serem executados em ambiente de produção do TJCE;

3.8 Implantações de novas tecnologias na infraestrutura de TIC do TJCE que impacte o ambiente de produção;

3.9 Atualizações na infraestrutura de TIC do TJCE que impacte o ambiente de produção.

1. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E OBSERVABILIDADE (NOC)

1.1. Fornecimento do Serviço de Monitoramento e Observabilidade de Eventos no formato contínuo, proativo e reativo, na área de tecnologia da informação envolvendo infraestrutura de TIC e processos de negócios da CONTRATANTE. Atuará em toda a infraestrutura de TIC e processos de negócios da CONTRATANTE definidas nesse escopo.

1.2. Visa acompanhar, observar e intervir, quando aplicável, em situações que envolvem riscos, ameaças ou oportunidades para um determinado sistema, equipamento, operação, processo e ambiente, de acordo com o definido no escopo de sua atuação.

1.3. Têm como responsabilidade o monitoramento da infraestrutura e processos, registro de incidentes e requisições no formato automático e manual, atuação em incidentes elegíveis a esse serviço e o acionamento de todos os recursos necessários, através de matriz de comunicação: análise de capacidade, análise de desempenho, análise de causa raiz.

1.4. Compõem estes serviços as definições e tratamentos de eventos e ativos a serem monitorados, fluxos de processo, tipificações de alarmes, matriz de acionamento, dashboards e relatórios definidos nesse escopo.

1.5. CONTRATADA é responsável por manter um Centro de Monitoramento e Observabilidade contínuo com a infraestrutura necessária para o atendimento aos serviços escopo desse documento.

1.6. O Centro de Monitoramento e Observabilidade será responsável pelo monitoramento de toda a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, incluindo aplicações, links de dados, serviços e sites de TIC, processos definidos nesse escopo e pelo acionamento de todos os recursos necessários, incluindo fornecedores, e definidos para tratamento de incidente e problemas identificados de acordo com a matriz de responsabilidade dos itens afetados e direcionar eventos, incidentes e problemas para respectivas equipes de tratamento.

1.7. Caberá a CONTRATADA a responsabilidade de provimento em seu ambiente de um Centro de Monitoramento e Observabilidade para atendimento ao escopo desse serviço, provendo de forma adequada outros dispositivos de hardware, software/licenças e links necessários à correta prestação dos serviços, sem prejuízo das demais especificações desse documento.

1.8. O Centro de Monitoramento e Observabilidade funcionará em regime de atendimento 24x7x365.

1.9. CONTRATADA disponibilizará solução de gerenciamento, monitoramento e observabilidade, indicadas e aprovadas pelo TJCE, às suas expensas, que deverão ser utilizadas, mantidas e atualizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços, podendo a solução ser gratuita e de código aberto. As soluções atuais em uso no TJCE podem ser utilizadas para a prestação do serviço ou qualquer outro software, desde que aprovadas pelo TJCE e utilizados nas suas versões mais atuais.

1.10. A CONTRATADA deverá atualizar os softwares obrigatoriamente, caso a solução seja atualizada para uma versão posterior durante todo o período de prestação dos serviços.

1.11. Caso o TJCE venha adquirir qualquer Solução de Monitoramento e Observabilidade durante o período de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá treinar toda a sua equipe do Centro de Monitoramento e Observabilidade na solução adquirida pelo TJCE.

1.12. A CONTRATADA deverá realizar a detecção proativa de eventos definidos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, prioritariamente, antes que os SLA's sejam violados ou percebidos pelos usuários.

1.13. A CONTRATADA deverá realizar o correlacionamento entre a indisponibilidade dos serviços ao host(s) de infraestrutura monitorado, entregando a CONTRATANTE o

monitoramento da causa raiz.

1.14. A CONTRATADA deve prover monitoramento contínuo e em tempo real de todos os ativos de tecnologia que compõe a rede do TJCE;

1.15. O monitoramento deve ser realizado utilizando o protocolo SNMP v2 ou acima, nos dispositivos onde este protocolo estiver disponível;

1.16. O monitoramento dos servidores deve ser realizado através do protocolo proprietário do Zabbix, através da instalação dos agentes e da comunicação com o servidor;

1.17. Nos dispositivos onde não estiver disponível o SNMP v2/v3, a CONTRATADA poderá realizar o monitoramento simples via ping, com a devida anuência da equipe de T.I. da CONTRATANTE;

1.18. A CONTRATADA deve fornecer equipe especializada e de comprovada experiência, composto de no mínimo, 4 (quatro) perfis de analista de suporte computacional – performance e disponibilidade – pleno, e que utilizará infraestrutura avançada, para assegurar a detecção precoce e resposta a problemas de desempenho, falhas e ameaças à segurança.

1.19. As equipes de NOC deverão ser formadas por profissionais aptos a realizar as funções, cujas formação e experiência mínima constam deste documento;

1.20. A CONTRATADA deverá fornecer a plataforma de monitoramento hospedada em uma infraestrutura computacional que garanta 99,9% de disponibilidade.

1.21. A CONTRATADA terá a responsabilidade de gerenciar de forma abrangente a ferramenta de Monitoramento, englobando a adição, modificação e configuração de métricas de monitoramento conforme as necessidades do ambiente da CONTRATANTE.

1.22. Caberá à CONTRATADA realizar ajustes técnicos na ferramenta, garantindo sua eficácia e precisão no acompanhamento de indicadores e eventos relevantes para o bom funcionamento dos sistemas e serviços monitorados.

1.23. A CONTRATADA deverá fornecer toda a solução de monitoramento complementar necessária, para que seja monitorado os links de internet de forma externa à rede do TJCE, bem como qualquer outro elemento a ser monitorado que esteja listado neste documento.

1.24. Os serviços de Monitoramento devem fornecer alertas em tempo real.

1.25. Os Alertas devem gerar ações para as equipes da CONTRATADA realizarem o atendimento, conforme o caso, para a deteção e resposta rápida a qualquer incidente.

1.26. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios detalhados para avaliação de desempenho e planejamento estratégico do TJCE.

1.27. A CONTRATADA deverá utilizar uma abordagem proativa na gestão de recursos monitorados que assegure uma infraestrutura de TI resiliente e segura, alinhada às necessidades do TJCE.

1.28. Todos os incidentes e problemas, identificados durante a monitoração deverão ser registrados na ferramenta de ITSM (Gestão de Serviços de TI). Este registro deverá ocorrer de forma imediata e precisa, garantindo a integridade e rastreabilidade de todas as ocorrências

1.29. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE Dashboards do tipo Graphana (https://grafana.com/), ou similar com as mesmas funcionalidades.

1.30. A CONTRATADA deverá integrar o software de visualização dos Dashboards ao Zabbix (plataforma de monitoramento);

1.31. A CONTRATADA deverá integrar o software de visualização de dashboards ao sistema de monitoramento da rede externa, por ela fornecido;

1.32. É de responsabilidade da CONTRATADA abrir chamado junto a fornecedora do dispositivo para investigar e resolver problemas detectados;

1.33. É de responsabilidade da CONTRATADA acompanhar o chamado aberto até sua resolução, bem como realizar a cobrança ativa para agilizar a solução dos problemas;

1.34. E de responsabilidade da CONTRATADA fornecer relatório mensal apontando discrepâncias entre o SLA contratado e o SLA executado.

2. ESCOPO MONITORAMENTO E OBSERVABILIDADE DE EVENTOS

2.1. A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoramento de eventos, proativo e reativo dos ativos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, definidos nesse documento, constituída do parque de produtos, relacionados no Anexo – Dados do Ambiente de TIC, no ambiente "on-premise e nuvem", dos itens definidos no mesmo anexo e do monitoramento de eventos, executando, no mínimo, as seguintes atividades:

2.1.1. Monitoração de toda a infraestrutura de TIC dos serviços críticos detalhados;

2.1.2. Monitoração de falhas dos ativos de rede;

2.1.3. Monitoração de disponibilidade dos ativos de rede;

2.1.4. Monitoração de desempenho dos ativos de rede;

2.1.5. Monitoramento de tráfego de rede;

2.1.6. Geração de alertas pré-configurados;

2.1.7. Geração mensal de relatório analítico;

2.1.8. Monitoração da infraestrutura relacionada a banco de dados;

2.1.9. Monitoração de aplicação web e web services;

2.1.10. Monitoração das rotinas de backup dos bancos de dados;

2.1.11. Definição de thresholds para diferentes níveis de alertas;

2.1.12. Monitoramento de Query Personalizadas e Negociais;

2.1.13. Elaboração de relatório de ocorrência para falhas, informando causa, noções de impacto e efeito;

2.1.14. Disponibilização de relatório diário de ocorrências para quaisquer falhas críticas, informando causa, efeito, providência, correções aplicadas e recomendações;

2.1.15. Publicar e manter atualizado tempestivamente os Avisos de Manutenção e Incidentes devidos dessa área. Cumprir as rotinas de inspeções e vistorias nos componentes críticos de infraestrutura dentro da ferramenta de monitoramento;

2.1.16. Executar scripts de resolução disponibilizados e homologados pelas equipes de sustentação;

2.1.17. Identificar recorrência de incidentes e efetuar registros de problema para tratamento via processo de gerenciamento de problemas;

2.1.18. Identificar, registrar, classificar e reportar todos os eventos que afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos e sistemas computacionais;

2.1.19. Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC.

2.1.20. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;

2.2. Desenvolvimento de robôs que simulem:

2.2.1. A experiência do usuário no acesso a portais e sistemas, com a medição de disponibilidade e performance;

2.2.2. Simulação de algumas atividades, definidas entre CONTRATADA E CONTRATANTE, na utilização do site da CONTRATANTE;

2.2.3. Identificação de falso positivo;
2.2.4. Restart de serviços, quando aplicável, a partir de ações pré-definidas.

2.3. Deverão ser observados, tratados e entregues, no mínimo, Logs de evento, métricas e rastreamento do monitoramento de evento, que serão definidos entre CONTRATADA e CONTRATANTE na fase de implantação.

2.4. Os dispositivos que serão monitorados, deverão ser configurados pelas respectivas equipes de monitoramento da CONTRATADA.

2.5. A CONTRATADA deverá ativar e configurar os recursos de SNMP nos dispositivos que serão monitorados por esse protocolo, e distribuir os agentes nos itens definidos para monitoração por agente.

2.6. A CONTRATADA deverá revisar os alertas de monitoramento visando melhoria contínua.

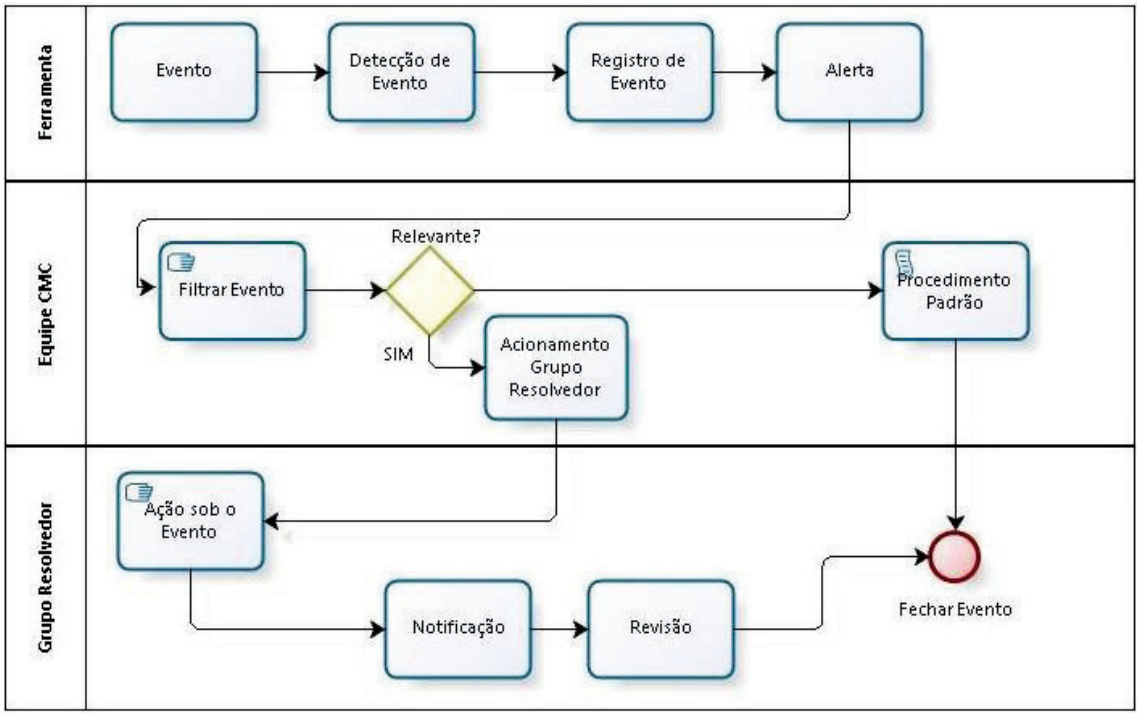
2.7. A equipe de Monitoramento deverá atuar proativamente, sem necessidade de abertura de chamado ou escalonamento, para contornar o incidente caso detecte quaisquer erros ou falhas nos itens acima listados, caso aplicável a esse nível de atendimento, caso não, deve escalonar de acordo com sua matriz de comunicação.

2.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar DASHBOARDS, em tempo real, à CONTRATANTE.

2.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar um portal web para CONTRATANTE onde possam ser visualizados os dados gerenciais do ambiente monitorado, contendo no mínimo os seguintes tipos de relatórios:

2.9.1. Relatório operacional: Trata o desempenho operacional, ou seja, toda a infraestrutura tecnológica que está ligada aos serviços da empresa.
2.9.2. Relatório de capacidade: Trata a capacidade que a infraestrutura da empresa é capaz de suportar e se é suficiente para que os setores executem um trabalho de qualidade e eficiente.
2.9.3. Relatório de chamados: Histórico dos chamados, por área, ativos, fornecedores etc., para avaliação de onde é preciso fazer melhorias ou modificações para manter a qualidade do serviço.

3. MACROFLUXO MONITORAMENTO E OBSERVABILIDADE DE EVENTOS



4. DESCRITIVO DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA

4.1. Monitoramento da Performance de Servidores

4.1.1. Monitoramento remoto e proativo da performance de Servidores, através da medição e verificação periódica do nível de performance do dispositivo conforme níveis estabelecidos previamente. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance do servidor, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e "sizing" da infraestrutura com disponibilização de relatórios que podem ser utilizados para auditoria interna ou externa, verificando se os provedores de serviço ou concessionárias estão cumprindo os SLAs contratados.

4.1.2. Implementação dos indicadores de performance acordados com o cliente para os servidores previstos no escopo;

4.1.3. Monitoramento da performance dos servidores, através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (thresholds);

4.1.4. Detecção proativa de eventos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, antes que os SLA's sejam violados;

4.1.5. Disponibilização de acesso via web "One Click" para visualização de relatórios de performance, tendências e gráficos;

4.1.6. Revisão periódica dos relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com o cliente, incluindo recomendação e medidas apropriadas;

4.1.7. Monitoramento da carga atual do servidor e fornecimento de informações para a utilização na determinação de requerimentos futuros de capacidade;

4.1.8. Notificação ao cliente de qualquer alteração física ou lógica no servidor para assegurar os níveis de performance definidos.

4.1.9. Monitoramento de performance e tendência de variáveis típicas, conforme a disponibilidade da MIB do fabricante;
4.1.10. Atividades realizadas em conjunto CONTRATADA E CONTRATANTE
4.1.11. Definir o nível de prioridade das severidades e procedimentos de escalação associados.
4.1.12. Definir procedimentos de alertas, notificação e escalação.

4.2. Monitoramento da Performance de Redes

4.2.1. Este serviço consiste no monitoramento remoto, reativo e proativo dos ativos de rede LAN e WAN, através da medição e verificação periódica do nível de performance do dispositivo conforme níveis estabelecidos previamente. Também identifica tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da rede e de seus serviços de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e "sizing" da infraestrutura com disponibilização de relatórios que podem ser utilizados para auditoria interna ou externa, verificando se os provedores de serviço ou concessionárias estão cumprindo os SLAs contratados.
4.2.2. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento contínuo de todos os links ponto a ponto, (fibra óptica, Lan- to-Lan), independentemente de sua velocidade, e fornecedor.
4.2.3. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos respetivos equipamentos de comunicação desses links visando garantir a integridade e a disponibilidade da comunicação.
4.2.4. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento (interno e externo) contínuo de todos os links Internet da CONTRATANTE, visando garantir a integridade e a disponibilidade da comunicação.
4.2.5. É de responsabilidade da CONTRATADA abrir chamado junto à operadora de telecomunicações para investigar e resolver problemas nos links, tais como perdas de pacote, latência excessiva e indisponibilidade;
4.2.6. É de responsabilidade da CONTRATADA acompanhar o chamado aberto até sua resolução, bem como realizar a cobrança ativa para agilizar a solução dos problemas;
4.2.7. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer relatório mensal apontando discrepâncias entre o SLA contratado e o SLA executado.
4.2.8. Elementos mínimos a serem monitorados por link:
4.2.8.1. Status (Online/Offline) – Obrigatório;
4.2.8.2. Velocidade de conexão – Quando disponível o monitoramento SNMP;
4.2.8.3. Latência– Quando disponível o monitoramento SNMP;
4.2.8.4. Perda de pacotes– Quando disponível o monitoramento SNMP;
4.2.8.5. Jitter– Quando disponível o monitoramento SNMP;
4.2.8.6. Implementação dos indicadores de performance acordados com o cliente para os ativos de rede LAN e WAN previstos no escopo.
4.2.9. Monitoramento da performance dos ativos de rede LAN e WAN, através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (thresholds).
4.2.10. Detecção proativa de eventos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, antes que os SLA's sejam violados ou percebidos pelos usuários.
4.2.11. Notificação ao cliente, via e-mail ou SMS, quando os ativos de rede estiverem abaixo dos níveis de performance previamente definidos.
4.2.12. Disponibilização de acesso via web "One Click" para visualização de relatórios de performance, tendências e gráficos.

4.2.13. Revisão periódica dos relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com o cliente, incluindo recomendação e medidas apropriadas.
4.2.14. Monitoramento da carga atual da rede e fornecimento de informações para o cliente utilizar na determinação de requerimentos futuros de capacidade.
4.2.15. Notificação ao cliente de qualquer alteração física ou lógica na rede para assegurar os níveis de performance definidos.
4.2.16. As variáveis de monitoramento de performance dependem da disponibilidade das MIB's pelo fabricante do roteador ou switch.

4.3. Monitoramento de Servidores

4.3.1. A CONTRATADA Deverá realizar o monitoramento (rede interna e/ou externa) de todos os servidores físicos e Virtuais da Rede da CONTRATANTE
4.3.2. Este serviço consiste no monitoramento remoto, reativo e proativo do servidor (hardware e interfaces físicas) através do recebimento de alarmes gerados no ambiente do cliente. Este serviço monitora o hardware do servidor, detecta as falhas e executa rotinas de reparo antes que os incidentes detectados resultem na indisponibilidade do sistema.
4.3.3. Monitoramento proativo de incidentes no hardware (componentes físicos) do servidor em tempo real.
4.3.4. Identificação, classificação, priorização, notificação resolução e escalação das falhas nos servidores monitorados.
4.3.5. Recebimento e processamento de alarmes, através de 'polling' aos equipamentos monitorados.
4.3.6. Correlação e gerenciamento de alarmes e eventos recebidos dos equipamentos.
4.3.7. Identificação da causa raiz.
4.3.8. Coordenação das atividades técnicas e intervenções remotas em caso de falhas. As intervenções remotas serão baseadas em scripts de atendimento desenvolvidos com o auxílio da CONTRATANTE, quando aplicáveis a esse nível de atendimento.
4.3.9. Registro e abertura de incidente no Service Desk, para identificar a causa raiz e tomar as medidas de resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de mudança do cliente e potencial de impacto na disponibilidade do serviço.
4.3.10. Visualização da topologia, incidentes e acompanhamento do SLA online via Web pelo cliente.
4.3.11. Geração e fornecimento de relatórios mensais via web.
4.3.12. Escalonamento para equipes de suporte de 2o e 3o nível, dentre outras especificadas pelo cliente.
4.3.13. Monitoramento das seguintes variáveis:
  4.3.13.1. Status da CPU (processadores).
  4.3.13.2. Falhas nas Interfaces de rede I/O.
  4.3.13.3. Falhas nos HDs.
  4.3.13.4. Status de ocupação de memória e espaço em disco.
  4.3.13.5. Falhas nas fontes de alimentação.
  4.3.13.6. Alarmes de temperatura (se disponível via SNMP).

4.4. Monitoramento de Redes

4.4.1. Este serviço consiste no monitoramento remoto e proativo de falhas na infraestrutura

de rede LAN e WAN. O monitoramento dos ativos de rede IP, tais como roteadores, switches e gateways, é realizado através do protocolo SNMP e Agente de monitoramento. Este serviço monitora os ativos de rede, detecta as falhas e executa rotinas de reparo antes que os incidentes detectados resultem na indisponibilidade de um serviço.

4.4.2. Monitoramento proativo de incidentes nos ativos de rede LAN e WAN em tempo real.
4.4.3. Identificação, classificação, priorização e notificação de falhas nos ativos de rede.
4.4.4. Recebimento e processamento de alarmes, através de "polling" aos equipamentos monitorados.
4.4.5. Correlação e gerenciamento de alarmes e eventos recebidos dos equipamentos.
4.4.6. Identificação da causa raiz.
4.4.7. Coordenação das atividades técnicas e intervenções remotas em caso de falhas.
4.4.8. Visualização da topologia, incidentes e acompanhamento do SLA online via Web pelo cliente.
4.4.9. Geração e fornecimento de relatórios mensais via web.
4.4.10. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento de todos os Access Points e Controladoras que compões a rede Wifi do TJCE.
4.4.11. Este serviço é dedicado ao monitoramento contínuo e abrangente no que tange a rede Wi-Fi e seus componentes garantindo sua performance, integridade, segurança e disponibilidade.
4.4.12. Elementos Mínimos a serem monitorados:
- 4.4.12.1. Monitoramento de performance e disponibilidade.
- 4.4.12.2. Número de conexões por SSID
- 4.4.12.3. Quantidades de clientes por Access Point.
- 4.4.12.4. Portas de conexão
- 4.4.12.5. Fonte de alimentação
- 4.4.12.6. Status (Online/Offline);
- 4.4.12.7. Uso de Memória;
- 4.4.12.8. Uso de CPU
- 4.4.12.9. Número de dispositivos conectados;
- 4.4.12.10. Deteção automática de novos dispositivos.
- 4.4.12.11. Disponibilidade
- 4.4.12.12. Processamento
- 4.4.12.13. Memoria
- 4.4.12.14. Disco
- 4.4.12.15. UP Time
- 4.4.12.16. Processos e serviços sem script
- 4.4.12.17. Leitura de disco – comprimento de fila
- 4.4.12.18. Perda de pacote
- 4.4.12.19. Análise de capacidade
- 4.4.12.20. Interfaces de rede
- 4.4.12.21. Swap
- 4.4.12.22. IO
- 4.4.12.23. Análise de capacidade
- 4.4.12.24. Interfaces de rede

4.5. Monitoramento de Aplicações, Container e API´s

4.5.1. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento das aplicações. container e API's interna e externas essenciais para o funcionamento de sistemas do TJCE;

4.5.2. A Configuração de monitoramento conforme requisitos do TJCE, incluindo parâmetros específicos de desempenho e segurança. Registro e análise de logs para deteção precoce de incidentes ou falhas;

4.5.3. Aplicação Funcional: Monitoramento de ações de usuário em aplicações, ex.: log na ferramenta, execução de procedimentos na aplicação, através simulação, por BOT.

4.5.4. Monitoramento de banco de dados: Monitoramento de Querys, Consumo de cpu por aplicação, tempo de execução, Jobs, locks, Sessões);

4.5.5. Disponibilidade do Site: A ferramenta de monitoramento verifica a disponibilidade do site através de sua acessibilidade;

4.5.6. Tempo de Resposta: Monitoramento do tempo que leva para o site responder a uma solicitação, identificando problemas de latência;

4.5.7. Códigos de Status HTTP: Monitora os códigos de resposta HTTP, como 200 (OK), 404 (Página Não Encontrada) e 500 (Erro Interno do Servidor);

4.5.8. Monitoramento de Conteúdo: A ferramenta de monitoramento verifica se um conteúdo específico está presente ou ausente em uma página web, através de palavra-chave;

4.5.9. Elementos da Página: Monitoramento de elementos interativos, como botões e links, para garantir que eles estejam funcionando;

4.5.10. Monitoramento de SSL/TLS: Monitoramento da validade do certificado SSL/TLS e alerta sobre expirações iminentes;

4.5.11. Análise de Logs: Monitora e analisa os logs de servidores web em busca de erros, tentativas de invasão ou eventos incomuns;

4.5.12. Análise de Desempenho ao Longo do Tempo: Cria gráficos e relatórios para análise histórica de desempenho do site;

4.5.13. O alerta deverá ser gerado de forma automática para as áreas de atendimentos definidas pela contratante;

4.5.14. Elementos Mínimos a serem monitorados:

4.5.15. Status dos servidores Web de cada uma das aplicações, mostrando o status das portas HTTP/HTTPS;

4.5.16. Status (Online/Offline)

4.5.17. Status de Login

4.5.18. Disponibilidade de porta de comunicação TCP/UDP

4.5.19. Acompanhamento do número de sessões e usuários ativos

4.5.20. Monitoramento das portas utilizadas da aplicação.

4.6. Monitoramento de Nuvem

4.6.1. A CONTRATADA deverá fazer o monitoramento dos recursos e serviços em nuvem (Kubernets e Rancher) do TJCE, com foco na otimização de custos e performance;

4.6.2. Elementos a serem monitorados:

4.6.3. Status Monitoramento de serviços de nuvem para conformidade com políticas de segurança e governança;

4.6.4. Avaliação da integridade e desempenho de instâncias, funções e containers na nuvem.

4.6.5. Status (Online/Offline)

4.6.6. Uso de Memória
4.6.7. Uso de CPU
4.6.8. Monitoramento de tráfego em ambientes de nuvem;
4.6.9. Acompanhamento do número de sessões e usuários ativos.

4.7. Banco de Dados

4.7.1. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento contínuo e abrangente de bancos de dados (Oracle, PostgreSQL, MySQL, DB2, MongoDB e SQL Server), garantindo sua performance, integridade, segurança e disponibilidade.
4.7.2. Elementos a Serem Monitorados:
4.7.3. Performance e Otimização: Monitoramento em tempo real do desempenho dos bancos de dados, incluindo tempos de resposta de consultas, uso de CPU, memória, espaço em disco e eficiência de índices. Identificação e correção de gargalos de performance;
4.7.4. Disponibilidade e Saúde: Verificação constante do status operacional dos bancos de dados para garantir alta disponibilidade. Implementação de verificações de saúde para prevenir falhas.
4.7.5. Alertas Proativos: Configuração de alertas proativos para notificar a equipe técnica sobre questões críticas que necessitam de intervenção imediata.
4.7.6. ASM
4.7.7. Data Disks
4.7.8. Jobs
4.7.9. Base de dados
4.7.10. Table Spaces
4.7.11. Locks
4.7.12. Sessões
4.7.13. Tamanho físico e lógico dos dados
4.7.14. Monitoramento da função Backups do Banco de Dados
4.7.15. Monitoramento do servidor que mantém os serviços Oracle.

4.8. Switches / Roteadores

4.8.1. UP time
4.8.2. Perda de pacotes
4.8.3. Latência
4.8.4. Interfaces de UP link
4.8.5. Tráfego de rede
4.8.6. Disponibilidade de portas
4.8.7. Erros de pacotes
4.8.8. Informações do equipamento
4.8.9. CPU / Memória / Temperatura (depende de MIBs)

4.9. Firewall / Balanceador de Carga / Virtualizadores

4.9.1. UP time
4.9.2. Perda de pacotes
4.9.3. Latência
4.9.4. Interfaces de UP link
4.9.5. Tráfego de rede

4.9.6. Disponibilidade de portas
4.9.7. Erros de pacotes
4.9.8. Informações do equipamento
4.9.9. CPU / Memória / Temperatura (depende de MIBs)
4.9.10. Quantidade de conexões (depende de MIBs)
4.9.11. VPN (depende de MIBs)
4.9.12. IPS (depende de MIBs)
4.9.13. Virtualizadores
4.9.14. Quantidade de VMs
4.9.15. CPU
4.9.16. Memoria
4.9.17. Datastores
4.9.18. Descoberta de Hypervisor e VMs
4.9.19. Portas
4.9.20. Circuito de Dados
4.9.21. Latência
4.9.22. Perda de pacote
4.9.23. Jitter
4.9.24. Disponibilidade
4.9.25. Monitoramento no equipamento de chegada do LINK

4.10. PROCESSO JUDICIAL ELETRONICO (PJE)

4.10.1. A Contratada é responsável por monitorar, acompanhar, observar, analisar e intervir, quando aplicável, reativa e proativamente e de forma contínua o Processo de Negócios Sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe.

4.10.2. Realizar o mapeamento dos eventos críticos do processo, tais como o consumo de recursos, tanto do banco de dados como de infraestrutura (memória, processador, disco), utilizando-se de indicadores de hardware, software de forma a permitir uma rápida intervenção, visando minimizar falhas e acelerando o tempo de resposta dos problemas, resultando em uma maior disponibilidade do PJE, no que diz respeito ao Contratante.

4.10.3. Responder quaisquer questionamentos, dentro do âmbito do escopo, a gestão da Contratante quanto a possíveis problemas no ecossistema PJe.

4.10.4. Encaminhar mensagens para grupos específicos de alertas quando forem identificados problemas no ambiente do PJe que possivelmente afetem os usuários desse sistema.

4.10.5. A Contratada é responsável por propor melhorias, elas só poderão ser implementadas após do aceite da Contratante.

4.10.6. Contratada e Contratante, mensalmente, devem realizar reunião para apresentações dos serviços mensais bem como para discussões de melhorias do processo ou quaisquer outros itens que seja relevante ao objetivo do serviço.

4.10.7. Deverá ser registrado e conter, minimamente, na ferramenta de gestão as seguintes informações:

4.10.7.1. Links dos alertas;
4.10.7.2. A parte do negócio que está sendo afetada (Usuário, CNJ);
4.10.7.3. Informações sobre o que está originando o chamado;
4.10.7.4. Encaminhar as filas de serviços são responsáveis pelo atendimento, dependendo do tipo de alerta.

4.10.7.5. Informações adicionais que não podem ser geradas no momento da abertura do chamado, deverão ser encaminhadas posteriormente pelos analisas de monitoramento, como anexo no chamado.

4.10.8. Dentre as atividades da Central de Monitoramento do PJE, deverá conter, no mínimo, o seguinte:

4.10.8.1. Infraestrutura

4.10.8.1.1. Mapeamento e monitoramento de toda a infraestrutura (hardware, VM, software, conectividade, circuito de dados, elétrica, processos etc.) que atende ao PJE.

4.10.8.2. DMZ

4.10.8.2.1. Monitoramento de aplicações JBOSS e Wildfly

4.10.8.2.2. Monitoramento realizado por java gateway (JMX) específico para aplicações java ou via prometheus, dashboard para consumo de memória da JVM e monitoramento de heap memory, class loading, runtime, threading. (Detecção de problemas nas aplicações JAVA, se o serviço está rodando, utilização de memoria heap, Inserção do Pool e conexões para dashboards).

4.10.8.3. Servidores do Pje

4.10.8.3.1. Monitoramento de recursos, capacidade, desempenho, informações de sistema operacional, automações e monitoramento personalizados via script.

4.10.8.4. Servidores se Web Services

4.10.8.4.1. Monitoramento pelo web monitoring, verificando status do WS, tempo de resposta e página de download.

4.10.8.4.2. Proativamente: Existe degradação, identificação lentidão alertando da necessidade de verificação proativa.

4.10.8.5. Micro serviços

4.10.8.5.1. Monitoramento nativo para micro serviços do pje, verifica e coleta dados de containers, namespaces, nodes, pods, controllers, recursos, volumes, memoria e informações complementares.

4.10.8.5.2. Identificação de consumo de recursos – VOLUME, MEMORIA, PROCESSAMENTO, Status do dos pods ou containers se está ativo e simple check) Proativamente: Visualização de degradação, alertando da necessidade de verificação proativa. Esse tipo de infraestrutura é provisionado em MinIO, Codex e Aplicações do PJe 1g e 2g.

4.10.8.5.3. Proativamente: Visualização de degradação, alertando da necessidade de verificação proativa.

4.10.8.6. Aplicação

4.10.8.6.1. Disponibilidade de serviços, checagem de métricas java, traces e logs através de ferramentas de observabilidade. (Pontos de falhas em querys, fluxos de processos mapeados e monitorados, nas possibilidades permitidas pelo ferramentas em produção (scripts externos).

4.10.8.6.2. Proativamente: Visualização de degradação, alertando da necessidade de verificação proativa.

4.10.8.6.3. Ao utilizar queries negociais deverá ser possível identificar processos sem autor no polo passivo e/ou ativo, processos fora do fluxo, CEPs inexistentes, oficiais sem acesso à visualização de mandados e a necessidade de correção de PDFs (Null).

4.10.8.6.4. Essas análises aprimoram a observabilidade do sistema, facilitando a identificação de problemas conhecidos e possibilitando soluções estratégicas mais eficazes.

4.10.8.6.5. Processos que não tem autor no polo passivo e ativo, identifica se os dois não tem nada, identifica quantitativo e por uma query de banco identifica quais e envia área de especialistas para resolução.

4.10.8.6.6. Processo fora do fluxo (usuário fictício)

4.10.8.7. Nestscaler

4.10.8.7.1. Disponibilidade interfaces, services e Vservers. Recursos e informações HA, requisições e resposta HTTP. (visualização de status de serviços e do Vservers, alerta de recursos do netscaler).

4.10.8.8. Base de dados

4.10.8.8.1. Monitoramento de todas as bases de dados (commits, block hits, conexões, deadlocks, conflitos, locks, roolbacks, queries), Bgwriter e checkpoints, replicações, scripts personalizados e WAL. Métricas negociais personalizadas que ajudam em metas negociais do Contratante e CNJ.

4.10.8.8.2. Possibilidade de monitoramento de backup (a depender de onde esteja, no PJE, esse escopo).

4.10.8.9. CNJ (APIs)

4.10.8.9.1. Monitoramento realizado via checagem web e de consumo, degradação, rastreando objetos de retorno da API. Itens que possa ser disponibilizado/permitido pelo CNJ.

4.10.8.9.2. Criação de painel para visualização de API's especificas e seus reports funcionais.

4.10.8.10. Rabbit

4.10.8.10.1. Monitoramento de conexões, total de canais, mensagens, heatcheck de cluster, disponibilidade do serviço e tamanho de filas.

4.10.8.11. Frontend

4.10.8.11.1. Monitoramento realizado através de agente, realizando verificação de status de serviço e métricas web.

4.10.8.12. SSO

4.10.8.12.1. Monitoramento realizado via checagem web, com passos determinados na execução do monitoramento, informando também metricas web.

4.10.8.12.2. Monitoramento da disponibilidade da URL.

4.10.8.13. Bancos do PJE

4.10.8.13.1. Monitoramento de todas as bases de dados (commits, block hits, conexões, deadlocks, conflitos, locks, roolbacks, queries), Bgwriter e checkpoints, replicações, scripts personalizados e WAL.

4.10.8.14. Certificados ACS

4.10.8.14.1. Monitoramento dos arquivos necessários para o funcionamento e disponibilidade dos certificados digitais do PJE, disponibilizado no dashboard inicial.

4.10.8.15. MINIO

4.10.8.15.1. Monitoramento dos clusters de acesso, realizado via checagem web, com passos determinados na execução por execução, informando também

métricas webs (Tempo de resposta, velocidade de download, disponibilidade da página etc.).

4.10.8.15.2. Monitoração de forma reativa e proativa dos ativos, sistemas e serviços do processo PJE, a fim enviar as áreas responsáveis para o diagnóstico de problemas e definição de quando e quais procedimentos de contingência devem ser aplicados, bem como obter estatísticas para administração e otimizações de desempenho;

4.10.8.15.3. Monitoração de forma reativa e proativa dos ativos, sistemas e serviços do processo PJE, a fim enviar as áreas responsáveis para o diagnóstico de problemas e definição de quando e quais procedimentos de contingência devem ser aplicados, bem como obter estatísticas para administração e otimizações de desempenho;

4.10.8.15.4. Configuração e acompanhamento de alertas apurados pela ferramenta de monitoramento;

4.10.8.15.5. Tratar incidentes através de scripts personalizados e procedimentos para reduzir o tempo de resolução deles;

4.10.8.15.6. Criação de scripts de monitoramento personalizados utilizando linguagens como VBscript, Perl, Powershell, entre outras;

4.10.8.15.7. Abertura de chamados, de forma automática, para incidentes e requisições de serviços que possam causar impacto nos ativos, sistemas, serviços e processos de negócios do TJCE, encaminhando-os, para as suas respetivas áreas de atendimento;

4.10.8.15.8. Disponibilização de informações a cerca detecções e tratamentos de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º, 2º e 3º. níveis), para que esta equipe tenha capacidade de responder de forma mais célere aos colaboradores que reportarem o incidente/problema;

4.10.8.15.9. Elaborar e realizar análise de relatórios produzidos com base em análises criteriosas informando o desempenho e as tendências de ativos, serviços, sistemas e redes, as ocorrências pontuais e críticas, os encaminhamentos, as soluções e as medidas adotadas;

4.10.8.15.10. Supervisionar o atendimento e monitoramento de modo permanente dos indicadores definidos durante a elaboração dos processos e revisá-los continuamente;

4.10.8.15.11. Notificar os fornecedores de serviços do TJCE (provedores de Internet, provedores de link de Dados, parceiros, fabricantes, equipe de suporte a energia elétrica e equipe de suporte aos condicionadores de ar dos data centers, entre outros.), equipe de atendimento ao PJE, sobre anormalidades detectadas pelos serviços de monitoramento;

4.10.8.15.12. Monitoração de forma reativa e proativa dos ativos, sistemas e serviços do processo PJE, a fim enviar as áreas responsáveis para o diagnóstico de problemas e definição de quando e quais procedimentos de contingência devem ser aplicados, bem como obter estatísticas para administração e otimizações de desempenho;

4.10.8.15.13. Configuração e acompanhamento de alertas apurados pela ferramenta de monitoramento;

4.10.8.15.14. Tratar incidentes através de scripts personalizados e procedimentos

para reduzir o tempo de resolução deles;

4.10.8.15.15. Criação de scripts de monitoramento personalizados utilizando linguagens como VBscript, Perl, Powershell, entre outras;

4.10.8.15.16. Abertura de chamados, de forma automática, para incidentes e requisições de serviços que possam causar impacto nos ativos, sistemas, serviços e processos de negócios do TJCE, encaminhando-os, para as suas respetivas áreas de atendimento;

4.10.8.15.17. Disponibilização de informações a cerca detecções e tratamentos de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º, 2º e 3º. níveis), para que esta equipe tenha capacidade de responder de forma mais célere aos colaboradores que reportarem o incidente/problema;

4.10.8.15.18. Elaborar e realizar análise de relatórios produzidos com base em análises criteriosas informando o desempenho e as tendências de ativos, serviços, sistemas e redes, as ocorrências pontuais e críticas, os encaminhamentos, as soluções e as medidas adotadas;

4.10.8.15.19. Supervisionar o atendimento e monitoramento de modo permanente dos indicadores definidos durante a elaboração dos processos e revisá-los continuamente;

4.10.8.15.20. Notificar os fornecedores de serviços do Contratante (provedores de Internet, provedores de link de Dados, parceiros, fabricantes, equipe de suporte a energia elétrica e equipe de suporte aos condicionadores de ar dos data centers, entre outros.), equipe de atendimento ao PJE, sobre anormalidades detectadas pelos serviços de monitoramento;

4.10.9. Outros Itens

4.10.9.1. Monitoramento de Métricas Negociais

4.10.9.1.1. Processo no DJEN (Monitoramento das tarefas e fluxos do processo);

4.10.9.1.2. Quartz – Decurso de prazos;

4.10.9.1.3. Processos sem visibilidade (fora do fluxo);

4.10.9.1.4. Domicílio Eletrônico (Erros do DJe, Status do DJe, Ciência do domicílio eletrônico, registros);

4.10.9.1.5. E-carta (Monitoramento de Jobs);

4.10.9.1.6. Verificador Periódico de Processos (Jobs).

4.10.9.2. Monitoramento de microserviços

4.10.9.2.1. Monitoramento de Namespaces;

4.10.9.2.2. Monitoramento de Nodes;

4.10.9.2.3. Monitoramento de Pods;

4.10.9.2.4. Health Clusters, API, Controller.

4.10.9.3. Monitoramento do Codex

4.10.9.3.1. Microservicos (recursos);

4.10.9.3.2. Métricas do extrator por categoria e por tipo;

4.10.9.3.3. Métricas e histórico de Latência.

4.10.9.4. Monitoramento de integrações com sistemas internos e externos

4.10.9.4.1. DJen;

4.10.9.4.2. CNA OAB;

4.10.9.4.3. Receita Federal (CPF e CNPJ);

4.10.9.4.4. Assinador A1;

4.10.9.4.5. E-carta;
4.10.9.4.6. SSO.

4.10.10. Relatórios e Dashboards

4.10.10.1. A Contratada disponibilizará relatórios consolidados e periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pelo Contratante. A contratada disponibilizará os relatórios contendo, mas não se limitando as seguintes avaliações:

4.10.10.1.1. Análises gerenciais dos serviços contratados.
4.10.10.1.2. Alcance dos SLAs definidos no contrato.
4.10.10.1.3. Desempenho de atendimento dos incidentes.
4.10.10.1.4. Quantidade de incidentes.
4.10.10.1.5. Incidentes dentro e fora do prazo.
4.10.10.1.6. Indicador por tipo.
4.10.10.1.7. Taxa de resolução remota x local.
4.10.10.1.8. Disponibilidade dos dispositivos no período.
4.10.10.1.9. Ações corretivas.
4.10.10.1.10. Ações preventivas.
4.10.10.1.11. Ações de melhorias.
4.10.10.1.12. Atividades em andamento (status do plano de ação, se houver).
4.10.10.1.13. Atividades concluídas.
4.10.10.1.14. Disponibilidade de produtos ou serviços mantidos monitorados pelo Centro de monitoramento.
4.10.10.1.15. Registro e solução de indisponibilidades parciais ou totais, desconsiderando manutenção por mudanças planejadas.

4.10.11. Outras necessidades serão vistas em tempo de projeto e execução.

4.10.12. Dashboards

4.10.12.1. A Contratada disponibilizará o acesso a dashboards padrão para o Contratante, via Web e ao longo da execução do contrato outros modelos poderão ser adicionados.

4.10.13. Inicialmente a lista a seguir será disponibilizada:

Ord	Dasboards	Descrição
1	PJE-API-WEB	Monitoramento WEB de todas as API's relacionadas ao PJE.
2	PJE-APPSERVER-CONSULTA-PG	Monitoramento das aplicações aos servidores do PJE do primeiro grau
3	PJE-APPSERVER-CONSULTA-SG	Monitoramento das aplicações aos servidores do PJE do segundo grau
4	PJE-BINARIOS-DOCKER	Monitoramento docker do host da máquina binários a nível de recursos
5	PJE-CONECTIVIDADE	Monitoramento dos ativos de rede firewall e Netscale
6	PJE-INCIDENTES	Painel principal de incidentes, dividido por áreas
7	PJE-DATABASE-PG	Monitoramento do banco de dados do PJE primeiro grau

8	PJE-DATABASE-SG	Monitoramento do banco de dados do PJE segundo grau
9	PJE-RABBITMQ-CNJ	Monitoramento de filas/mensagens entre o CNJ e CONTRATANTE
10	PJE-SERVIDORES LINUX	Monitoramento de recursos, capacidade e incidentes dos servidores do PJE
11	PAINEL DE MONITORAMENTO E NAVEGGAÇÃO - PJE	Painel principal de monitoramento e navegação entre os dashboards
12	PJE-DATACENTER-CLUSTERS	Monitoramento dos servidores físicos que sustentam o PJE
13	PJE-WEB-PG	Monitoramento Web de todos os sites e URL's do primeiro Grau
14	PJE-WEB-SG	Monitoramento Web de todos os sites e URL's do segundo Grau
15	METRICAS NEGOCIAIS - PJE	Monitoramento negocial de: Processos Djen, Quartz - decurso de prazo, Processos sem Visibilidade, Ciência no Domicílio Eletrônico, verificador periódico, Jobs E-Carta.
16	CODEX	Monitoramento Web extrator Processo alteração e Pessoa alteração (Métricas por tipo e categorias)
17	WEB – SGA	Monitoramento Web: Api SGA, SSO SGA, PDPJ SGA, RHCONNECT SGA.
18	WEB MONITORING	Monitoramento Web SSO, E-CARTA, Receita Federal (CNPJ e CPF), CNA OAB, Djen e Edital e Assinador A1.

4.11. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DO NOC

4.11.1. O serviço a ser fornecido pela CONTRATADA, deve estar preparado para fornecer ao TJCE os seguintes Serviços, através da disponibilização de profissionais qualificados, classificados em:

4.11.2. Atividades N1

4.11.2.1. Realizar o Gerenciamento de Incidentes na ferramenta de monitoramento, configurando, reconhecendo, alterando prioridades, e fechando incidentes resolvidos.

4.11.2.2. Receber alertas das soluções os eventos e incidentes na ferramenta de monitoramento (zabbix e/ou equivalente(s)).

4.11.2.3. Analisar os eventos da Ferramenta de monitoramento, realizando a triagem dos mesmos e abertura de tickets na ferramenta ITSM do TJCE.

4.11.2.4. Realizar o suporte remoto ao usuário do TJCE referente a solução dos problemas identificados;

4.11.2.5. Tratar os eventos que forem de sua alçada de acordo com os “playbooks” definidos pela CONTRATADA.

4.11.2.6. Enriquecer os dados dos eventos a partir das fontes de dados disponibilizadas pela CONTRATADA.

4.11.2.7. Encaminhar eventos que não sejam de sua alçada ao N2 e realizar os devidos registros.

4.11.2.8. Acompanhar e encerrar os eventos após sua solução.
4.11.2.9. Sugerir ao Coordenador melhorias nos "playbooks" e alterações em regras e controles de prevenção e deteção quando for o caso.

4.11.3. Atividades N2

4.11.3.1. Realizar todas as atividades de N1 quando/se necessário.
4.11.3.2. Tratar os eventos que forem de sua alçada de acordo com os "playbooks" definidos pela CONTRATANTE.
4.11.3.3. Reclassificar eventos e rever a prioridade, quando houver divergência de entendimento com relação ao definido pelo N1.
4.11.3.4. Analisar os eventos identificados, criando documento de Resposta a com as devidas ações de contenção, remediação e erradicação sugeridas as equipes resolvedoras.
4.11.3.5. Enriquecer os dados dos eventos a partir das fontes de dados disponibilizadas pela CONTRATADA.
4.11.3.6. Na ocorrência de eventos de alta criticidade, alertar o Coordenador formalmente, assim como proceder com matriz de escalonamento prevista.
4.11.3.7. Redirecionar incidentes para equipe N1 após tratativas realizadas para acompanhamento e encerramento.
4.11.3.8. Realizar atividades de predição de eventos de performance, em busca ativa por atividades suspeitas no ambiente da CONTRATANTE.
4.11.3.9. Realizar atividades de "tunning" nas ferramentas oferecidas pela CONTRATADA para aprimorar a cobertura dos eventos em segurança cibernética.
4.11.3.10. Revisar atividades de parseamento, buscando que as ferramentas proporcionem dados qualitativos em seus eventos.
4.11.3.11. Acompanhar e suportar integrações entre os ativos de rede da CONTRATANTE junto a solução oferecida da CONTRATADA.
4.11.3.12. Sugerir ao Coordenador melhorias nos "playbooks" e alterações em regras e controles de prevenção e deteção quando for o caso.
4.11.3.13. Realizar melhorias nos "playbooks" após alinhamento entre partes interessadas.
4.11.3.14. Gerar relatórios técnicos dos eventos.

4.11.4. Atividades de Coordenação

4.11.4.1. Coordenar tecnicamente, sob supervisão da equipe de T.I. do TJCE, os serviços e o andamento das atividades, projetos e demandas das equipes N1 e N2;
4.11.4.2. Supervisionar os perfis profissionais do N1 e N2 delegar responsabilidades e serviços às equipes e acompanhar seu desempenho;
4.11.4.3. Realizar todas as atividades de N1 e/ou N2 quando/se necessário.
4.11.4.4. Gerir o cumprimento de metas e indicadores estabelecidos;
4.11.4.5. Elaborar relatórios de acompanhamento dos indicadores de serviço, assim como propostas de melhorias da execução do serviço e de sua medição;
4.11.4.6. Garantir o bom desempenho da equipe;
4.11.4.7. Manter as equipes N1 e N2 devidamente treinada e apta a prestar os serviços ora contratados;
4.11.4.8. Fornecer informações solicitadas pela CONTRATANTE;
4.11.4.9. Assegurar que os processos operacionais tenham melhoria contínua e atendam aos Indicadores e metas acordadas em contrato;

4.11.4.10. Realizar auditorias dos atendimentos dos eventos e incidentes cibernéticos e tickets realizados pelos perfis profissionais de N1 e N2, com o objetivo de avaliar e aferir a observância aos padrões, procedimentos e qualidade do serviço prestado, bem como o cumprimento dos scripts, playbooks, padrões de cordialidade e empatia exigidos;

4.11.4.11. Apresentar Relatório de acompanhamento de indicadores de uso de recursos, atendimento, desempenho e utilização do serviço.

4.11.4.12. Realizar atendimentos aos chamados que não puderem ser resolvidos pelos níveis 1 e/ou 2 (N1/N2) Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria contínua do ambiente.

4.11.4.13. Interagir com a equipe técnica da CONTRATANTE no atendimento aos quesitos CONTRATUAIS e melhoria dos serviços prestados.

4.12. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

4.12.1. Os indicadores de desempenho servirão de base para a avaliação mensal dos serviços prestados escopo desse documento.

4.12.2. Os primeiros dias, após o início da execução dos serviços serão consideradas como período de estabilização, durante o qual, a Contratada deverá proceder a todos os ajustes no ambiente e nas ferramentas de monitoramento, que se mostrarem necessários, no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como, nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

4.12.3. As metas de níveis de serviços serão implementadas, gradualmente, durante o período de estabilização, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação progressiva do serviço e ambiente de monitoramento e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno, requerido pelo escopo.

4.12.4. Inicialmente serão estabelecidos e utilizados os NMS's e indicadores abaixo:

Item	**Meta E1** 30 dias	**Meta E2** 45 dias	**Meta E3** 60 dias
Disponibilidade do centro de monitoramento Disponibilidade da infraestrutura física e lógica da central de monitoramento remoto (*)	90%	95%	99,9%
Parque de itens (devices) monitorados Monitoramento total de devices definidos	90%	95%	100%
Abertura de chamados de incidentes identificados por monitoramento Quantidade de alertas que geram incidentes x quantidades de incidentes registrados na ferramenta ITSM.	90%	95%	100%
Abertura de chamados de incidentes Crítico Emergencial Quantidade de alertas críticos x quantidades de chamados de incidentes críticos identificados.	90%	95%	100%

Abertura de chamados de incidentes com Parada Total Quantidade de alertas com parada total x quantidades de chamados de incidentes com parada total identificados.	90%	95%	100%
Tempo de entrega de relatórios de incidentes Prazo estabelecido para a geração de entrega de relatórios de incidentes.	120 min	60 min	30 min
Número de falhas na notificação de incidentes. (Mensal)	10	5	1
Tempo Médio de Detecção de Incidentes (MTTD) Tempo médio entre a ocorrência de um problema e sua detecção pelo sistema de monitoramento. MTTD = ∑ (Hora da Detecção - Hora da Ocorrência) /Total de Incidentes Detectados	10 min	5 min	1 min
Taxa de alerta falso Positivo (Mensal) Percentual de alertas que não correspondem a problemas reais no sistema. Taxa de Falsos Positivos (%) = (Falsos Positivos/Total de Alertas) x 100	10 %	5 %	1 %

(*) Índice de disponibilidade do serviço do centro de monitoramento continuado sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
Percentual mínimo de disponibilidade do centro de monitoramento	Abaixo de 99% até 89,00%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (99 – Valor do Índice alcançado no mês) *10 * 0,1	10,00%
	Abaixo de 89,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 89%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de tempo disponível) / (Total de tempo) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
Parque de itens (devices) monitorados / Abertura de chamados de incidentes identificados por monitoramento / Abertura de chamados de incidentes Crítico Emergencial / Abertura de chamados de incidentes com Parada Total	Abaixo de 100% até 90,00%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (100 – Valor do Índice alcançado no mês) *10 * 0,1	10,00%
	Abaixo de 90,00%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 90%, não acumulado com os critérios acima.	20%
Forma de cálculo		(Total de tempo disponível) / (Total de tempo) x 100%	
Periodicidade		Mensal	

Indicador	Resultado pretendido	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador
Tempo de entrega de relatórios de incidentes	Apresentação De Relatório Dentro Dos Critérios Estabelecidos	1% (um por cento) sobre a base de cálculo estabelecida.
Periodicidade		Semestral
Base de Cálculo		O percentual a ser aplicado será sobre o valor correspondente ao pagamento do mês de apuração

ATIVOS DE INFRAESTRUTURA - 3º NÍVEL

1. DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA

1.1. Abaixo segue a listagem dos principais ativos de infraestrutura do 3º Nível:

1.1.1. Equipamentos Servidores;

1.1.2. Storages;

1.1.3. Bibliotecas de Backup;

1.1.4. Switches de LAN e SAN;

1.1.5. Appliances VPN;

1.1.6. Roteadores;

1.1.7. Rede Wireless - Access Points e controladoras;

1.1.8. Sistemas Operacionais Servidores padrões Microsoft e Linux;

1.1.9. Correio Eletrônico;

1.1.10. Software de Colaboração - Office 365;

1.1.11. Endpoint – EDR e XDR;

1.1.12. Serviços Anti-Spam;

1.1.13. Servidores Microsoft;

1.1.14. Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);

1.1.15. Servidores de Aplicação;

1.1.16. Conteiners;

1.1.17. Sistemas Gerenciadores de Rede;

1.1.18. Sistemas Gerenciadores de Máquinas Virtuais;

1.1.19. Solução de Hiperconvergência;

1.1.20. Balanceadores de carga;

1.1.21. Firewalls;

1.1.22. Links de Comunicação;

1.1.23. Sistemas de Videoconferência;

1.1.24. Demais Sistemas de competência do TJCE.

1.1.25. Para fins de dimensionamento, informamos alguns itens da infraestrutura atual do TJCE, na tabela abaixo:

Ativos		
Item	Categoria	Quantidade
01	Ativos de Segurança - Appliances VPN - Firewalls Comarcas - Firewalls Palo Alto - cluster de firewalls tipo chassi (NGFW) da Palo Alto	235
02	Ativos de Armazenamento - Storages IBM - Storages Huawei	6
03	Ativos de Rede - Switches LAN - Switches TOR - Switches de Acesso - Access Point - Controladora Wi-Fi	1118
04	Links de Comunicação - Links ETICE - Links de internet ALOO - Links de Internet ETICE - Fibras Apagadas SAN - ETICE - Fibras Apagadas LAN – ETICE - Fibras Apagadas SAN – ALOO - Fibras Apagadas LAN - ALOO	239
05	Conteiners	155
06	Endpoints	7976
07	Servidores Virtuais - Servidores Windows - 512 - Servidores Linux – 1.070	1582
08	Servidores Físicos - Servidores Windows – 2 - Servidores Linux – 32	73

	- Servidores com ESXI - 39	
09	Softwares de Segurança - Kasperky (versão 14) - Tenable - Kaspersky Security for Microsoft 365	3
10	Antispan - Proofpoint – Appliance - Office 365 - Cloud	2
11	Ativos de SAN - Switches SAN - Lenovo - Brocade	10
12	Ativos de Backup - Tape IBM TS3500 - Tape IBM TS4300	4
13	Load Balance - Netscaller	2
14	Appliance Dell (Protocoladoras)	2
15	Quantitativo de usuários na rede	11.106
16	Quantitativo de incidentes e requisições de serviços atendidos pela equipe de 3º nível (janeiro de 2024 a dezembro de 2024)	135.745
17	Quantitativo de mudanças enviados para infraestrutura (Jan de 2024 a Dez de 2024)	2.240

2. As informações acima são meramente orientativas, já que a infraestrutura de TIC do TJCE sofre processo contínuo de atualização tecnológica, devendo a CONTRATADA prever a alocação de recursos especializados e adequados à prestação dos serviços aqui especificados.
3. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados, comprometendo-se a CONTRATADA a adaptar-se em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

Anexo 19 - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível - PJe

TAREFAS DE ROTINA – Analista de Sistemas de Automação DevOps – Sênior - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos: Em DevOps ou em funções relacionadas à infraestrutura de TI, com histórico de sucesso na implementação e manutenção de pipelines de CI/CD usando ferramentas;
- Experiência na monitoração de sistemas e aplicações para garantir alta disponibilidade e desempenho;
- Colaboração com equipes de desenvolvimento para integrar práticas DevOps, demonstrando capacidade de trabalho em equipe e comunicação eficaz;
- Histórico de automação de infraestrutura utilizando Ansible;
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou superior.
- LPI DevOps Tools Engineer Exam 701
- Curso RedHat Devops Pipelines DO400 ou Equivalente
- Curso de Gerenciamento de Servidores Linux – 20h
- Curso de Git – 20h
- Curso de Docker – 30h
- Curso de Java – 30h

SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS – Administrador de banco de dados Postgre - Sênior - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
    - Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou superior.
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na

ISO/IEC 20000-1:2011

- Certificações de Cloud:
  - Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate - DP-300 ou
  - AWS Certified Database - Specialty ou
  - Google Professional Data Engineer
- Certificação EDB Postgres Advanced Server V13 ou superior
- Certificação Linux LPIC-1 ou Superior
- Treinamento de, no mínimo, 08 (oito) horas em ElasticSearch.
- Treinamento de, no mínimo, 08 (oito) horas em POWER BI
- Curso PostgreSQL com Alta Disponibilidade – 40h

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES - Administrador de Sistemas Operacionais Linux – Sênior - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada, em ambientes corporativos críticos e com alta disponibilidade.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou superior.
- Certificação Linux Professional Institute Certification (LPIC-3) ou Red Hat Certified Engineer (RHCE)
- Curso de OpenShift Administrator ou Kubernetes Administrator (20h)
- Curso de Cloud Computing Architecting (20h)
- Treinamento em NextFirewallGeneration (20h)

TAREFAS DE ROTINA – Analista de Sistemas de Automação - Servidores de Aplicação - Sênior - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Sênior) - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 03 (três) anos em empresas/órgão de grande porte (possuam no mínimo 50 instâncias virtuais criadas em um provedor de nuvem)
- Deve ter um amplo conhecimento dos serviços e recursos de provedores de nuvem, bem como proficiência em arquitetura de soluções em nuvem.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou Superior.
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2011
- Curso de Redes com no mínimo 20 horas
- Certificação Oficial AWS - AWS Certified cloud practitioner ou superior como arquiteto de soluções.

TAREFAS DE ROTINA – Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) e curso de Pós-Graduação completo na área de TI ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 05 (cinco) anos:
  - Gestão de Processos e Equipe Técnica de Infraestrutura ou;
  - Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou Superior.
- Curso ou certificação em Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000-1:2011
- Curso de no mínimo 20 horas, de COBIT 5 Foundation podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning
- Curso Cloud Computing Foundation – 20h
- Certificação Oficial RHCJA (*Red Hat Certified JBoss Administration*) ou Curso Oficial JBoss Application Administration I.
- Curso OpenShift: Administração PaaS em Containers ou equivalente com pelo menos 20h aula.

TAREFAS DE ROTINA – Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade – Pleno - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos:
- Atividades de suporte de monitoramento de eventos, performance e disponibilidade
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou Superior.
- Certificação Oficial Zabbix ZCU.
- Curso OpenShift: Administração PaaS em Containers ou equivalente com pelo menos 20h aula.
- Treinamento Elasticseach 7: busque, análise e visualize Big Data com Elasticsearch, Kibana, Logstash, & Beats
- Curso Grafana – 08h
- Curso em Kubernets – 12h

- Curso do Prometheus – 08h

TAREFAS DE ROTINA – Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior - PJe
Qualificação exigida para a execução da tarefa

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos:
- Atividades de suporte de monitoramento de eventos, performance e disponibilidade
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V4 ou Superior.
- Certificação Oficial Zabbix ZCP ou ZCS.
- Curso OpenShift: Administração PaaS em Containers ou equivalente com pelo menos 20h aula.
- Curso Grafana – 12h
- Treinamento em Kubernets – 20h
- Treinamento do Prometheus – 12h
- Curso Cloud Computing Foundation – 20h

Administrador de banco de dados Postgre - Sênior - PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:

- Fornece suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD’s para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Administrar o ambiente Oracle RAC estendido;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.
- Administração avançada de PostgreSQL: criação e manutenção de bancos, tuning de performance, vacuum, autovacuum, análise de planos de execução (EXPLAIN, ANALYZE);
- Experiência com PgBouncer:
-Instalação, configuração, ajuste de pooling modes;
-Monitoramento de conexões e tuning (max_client_conn, pool_size);
- Diagnóstico de problemas de excesso de conexões;

- Gestão de segurança: criação de roles, controle de acessos, auditoria, logs e criptografia de dados;
- Experiência com replicação física e lógica
- Conhecimento de alta disponibilidade (HA) e disaster recovery;
- Domínio em estratégias de backup e restore
- Atuação com monitoramento e alertas
- Experiência com manutenção e suporte em ambientes Linux (RHEL, Debian, Ubuntu);
- Capacidade de escrever e revisar scripts PGSQL;
- Experiência em troubleshooting de queries lentas, locks e contenção de recursos;
- Familiaridade com conceitos de storage, file systems e tuning de SO voltado a bancos;
- Conhecimento de boas práticas de segurança, LGPD e compliance em bancos de dados.

Administrador de Sistemas Operacionais Linux – Sênior - PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Instalação/Configuração - Instalar e configurar sistemas operacionais, e respectivos componentes e serviços, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Gerenciamento da controladora RAID SCSI;
- Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5);
- Configuração e Manutenção de ambientes que utilizam tecnologia S3 (Simple Storage Service)
- Configuração e Manutenção de infraestrutura Openshift ou Kubernetes.
- Configuração e Manutenção de infraestrutura Cloud
- Gerenciamento e melhoria de observabilidade dos ambientes administrados.
- Gerenciamento e melhoria a ferramenta de balanceamento de carga do ambiente administrado.
- Gerenciamento e melhoria no controle de acessos e ameaças ao ambiente administrado.
- Noções de versionamento e provisionamento utilizando ferramentas de CI/CD
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de monitoramento dos recursos da infraestrutura utilizadas pelo TJCE;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a plataforma computacional Linux;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar

análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Linux/Unix.
- Manutenção, solução de problemas e melhoria continua em soluções de infraestrutura de DevOps baseada relacionada à suas respectivas especificações técnicas e que seja utilizada pela CONTRATANTE;
- Atuar junto a equipe de desenvolvimento no que relacionado à suas respectivas especificações técnicas para buscar melhorias de segurança ou otimização do ambiente de infraestrutura computacional da CONTRATANTE.
- Implementação de ferramentas no que relacionado às respectivas especificações técnicas que tragam melhoria para o ambiente, seja para soluções novas ou já utilizadas e mediante aprovação da CONTRATANTE.

Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação - Pleno - PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:
- Instalar, configurar e administrar servidores de aplicação Middleware Jboss, Tomcat, Ruby on Rails, etc.
- Detectar problemas, falhas de segurança e resolver incidentes dentro do escopo de sua função.
- Configurar datasources, pool de conexões, dimensionar corretamente os recursos de memória e processador, dimensionar recursos da JVM em uso pela aplicação.
- Executar PMLs de implantação de novas mudanças/versões de aplicativos.
- Atuar junto às demais equipes para garantir performance, disponibilidade e continuidade dos serviços.
- Atender RDS e incidentes referentes à configuração dos ambientes.
- Agir proativamente no intuito de minimizar indisponibilidades por falha de servidores.
- Criar artigos técnicos para alimentar a base de conhecimento do TJCE.
- Atender chamados e dar apoio à equipe 2N quando for solicitado.
- Realizar configurações nos arquivos dos servidores de aplicação, tais como: configuração de datasources, parâmetros de uso de memória, dentre outros conforme a necessidade do TJCE
- Monitorar os servidores de aplicação de forma a identificar problemas, paradas e intermitências, dentre outros. Identificar as necessidades de melhorias em suas configurações, propondo soluções para resolução dos problemas identificados para aprovação do TJCE;
- Atualizar versões do Servidor de Aplicação quando autorizado;
- Realizar a análise de logs para identificação dos motivos de indisponibilidade dos sistemas, emitindo um parecer sobre as possíveis soluções;
- Analisar, à nível de servidor de aplicação, causas de lentidão e propor soluções de configuração;
- Analisar os servidores de aplicação identificando problemas, indisponibilidades e necessidades de melhorias, inclusive de performance, em suas configurações, através da análise de logs e demais evidências, propondo soluções ao TJCE para aprovação;

Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação - Sênior - PJe

Objetivo: Prestar consultoria e suporte nos servidores de aplicações que hospedam as aplicações do TJCE. Plataformas utilizadas: JBOSS/TOMCAT/OPENSHIFT.

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas:
- Monitorar servidores que hoje hospedam aplicações no JBoss e identificar melhorias relativas à performane e recuperação de falhas;
- Aumento da performance do Servidor (Tunning, etc.);

- Configurações de escalabilidade (Configurações para uso de Cluster, dentre outros);
- Definir procedimentos de configuração de datasources e módulos de login no servidor de aplicação;
- Realizar configurações necessárias no Servidor de aplicação para suportar os requsitos das aplicações utilizadas pelo TJCE;
- Configurar a comunicação entre instâncias distintas dos servidores de aplicação;
- Submeter ao TJCE necessidades de atualizações de segurança nos servidores de aplicação e aplicar após autorizado;
- Atualizar versões do Servidor de Aplicação quando autorizado;
- Realizar a análise de logs para identificação dos motivos de indisponibilidade dos sistemas, emitindo um parecer sobre as possíveis soluções;
- Analisar, à nível de servidor de aplicação, causas de lentidão e propor soluções de configuração;
- Analisar os servidores de aplicação identificando problemas, indisponibilidades e necessidades de melhorias, inclusive de performance, em suas configurações, através da análise de logs e demais evidências, propondo soluções ao TJCE para aprovação;
- Monitorar os servidores de aplicação de forma a identificar problemas, paradas e intermitências, dentre outros. Identificar as necessidades de melhorias em suas configurações, propondo soluções para resolução dos problemas identificados para aprovação do TJCE;
- Realizar estudos e propor soluções de alta disponibilidade para os servidores de aplicação, tais como: clusters, load balance, redundância, dentre outros conforme a necessidade do TJCE;
- Realizar configurações nos arquivos dos servidores de aplicação, tais como: configuração de datasources, parâmetros de uso de memória, dentre outros conforme a necessidade do TJCE;
- Realizar a configuração para comunicação entre aplicações hospedadas em instâncias distintas de servidores de aplicação;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso nos servidores de aplicação, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos referentes aos servidores de aplicação.
- Gerenciamento de versões com o GIT;
- Conhecimentos em Distribuições Linux:
-Administração de sistemas Linux: navegação por diretórios, manipulação de arquivos e permissões.
- Gerenciamento de processos e serviços: monitoramento, inicialização, parada e reinício de processos e serviços do sistema.
- Gerenciamento de pacotes: instalação, atualização e remoção de softwares através de gerenciadores como apt.
- Análise de logs: interpretação de arquivos de log para diagnóstico de problemas.
- Automatização de tarefas: utilização de scripts simples em bashe agendamento com crontab.
- Acesso remoto: utilização de SSH para administração de servidores e transferência de arquivos.
- Conhecimentos em Syslog
- Configuração, centralização e gerenciamento de logs via Syslog, criação de filtros, roteamento e controle de retenção, além de análise para diagnóstico e auditoria.

Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior - PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas:
- Gerenciar pipelines de CI/CD com ferramentas como GitLab CI, no Contexto e Kubernetes;
- Automatizar o gerenciamento de infraestrutura e configuração;
- Desempenhará um papel fundamental em estreitas;
- Cooperação com equipes de desenvolvimento, desenvolvendo e integrando práticas de DevOps;

- Automação de infraestrutura, implantação escalonável de sistemas com Docker, Kubernetes e no desenvolvimento de estratégias que ajudarão a migrar aplicativos para Kubernetes;
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com os problemas de natureza técnica em Kubernetes, para garantir a estabilidade e a segurança do sistema;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a área de DevOps;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de DevOps e divulgação junto às equipes técnicas;
- Experiência em deployment de containers, criação de especificações YAML, gerenciamento de recursos e troubleshooting em ambientes de produção em Openshift.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de DevOps.
-Apoio na análise de requisições de serviços e incidentes, baseados na metodologia ITIL;
- Apoio no suporte e resolução de incidentes em aplicações Java;
- Realizar auditoria de configuração nos sistemas;
-Apoio no planejamento e acompanhamento de versões de sistemas.

Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Sênior) - PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas:
- Projetar, implementar e gerenciar a infraestrutura de nuvem;
- Gerenciar ambientes de nuvem para que sejam seguros, escaláveis e eficientes;
- Trabalhar em estreita colaboração com desenvolvedores, administradores de sistemas e equipes de segurança para garantir que a infraestrutura de nuvem atenda às necessidades da organização;
- Gerenciar, projetar e configurar a infraestrutura de rede na nuvem;
- Gerenciar o armazenamento na nuvem;
- Gerenciar os recursos na nuvem;
- Ajudar na automação de processos;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a área de nuvem;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de nuvem e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de nuvem.

Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação – PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas:
- Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de analistas de infraestrutura dos sistemas judiciais do TJCE, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da CONTRATANTE;
- Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades coordenadas;
- Receber Incidentes e Requisições de serviços relacionados a infraestrutura dos sistemas judiciais da CONTRATANTE e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;
- Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas de incidentes relacionados à infraestrutura dos sistemas judiciais, cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negócio do Poder Judiciário Estadual;
- Planejar e acompanhar a execução dos processos e atividades relacionadas a infraestrutura dos sistemas judiciais;

- Controlar a execução dos processos e atividades relacionadas a infraestrutura dos sistemas judiciais;
- Gerenciar a equipe técnica responsável pela infraestrutura dos sistemas judiciais, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos, relacionados a infraestrutura dos sistemas judiciais, visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE relacionadas a infraestrutura dos sistemas judiciais;
- Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação;
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- Realizar a elaboração de relatórios no que se refere a infraestrutura dos sistemas judiciais, sobre incidentes ocorridos, contendo ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.

Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno - PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas:
- Acompanhar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores;
- Acompanhar a disponibilidade e desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio;
- Efetuar reporte dos eventos ou situações anormais identificadas para o correto registro e gerenciamento do incidente;
- Elaborar Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração de eventos e encaminhá-lo para providência;
- Atualizar documentação;
- Realizar exclusão e inclusão de itens no processo;
- Realizar e manter integrações do ambiente de monitoramento;
- Implantar e manter ambiente de dashboard de performance e disponibilidade dos sistemas/serviços;
- Implantar e manter monitoramento de Banco de dados;
- Apoiar no desenvolvimento de painel com visão unificada de informações de performance e disponibilidade;
- Realizar outras tarefas correlatas;
- Documentar os processos realizados;
- Atuar e apoiar junto as equipes de sustentação de infra e gestão de processos;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a sua área de atuação;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a sua área de atuação e divulgação junto às equipes técnicas.

Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior - PJe

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas:
- Acompanhar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados;
- Acompanhar a disponibilidade e desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio;
- Efetuar reporte dos eventos ou situações anormais identificadas a Central de Serviços para o correto

registro e gerenciamento do incidente;
-Elaborar relatórios de exceções nos objetos da monitoração e encaminhá-lo para providências;
- Acompanhar e executar atividades previstas em projetos de monitoramento continuado de acordo com os requisitos e exigência dos mesmos;
- Acompanhar e monitorar os recursos do ambiente computacional de servidores e da infraestrutura;
- Realizar atividades de implementação e elaboração de projetos voltado para o monitoramento;
- Acompanhar e medir a disponibilidade e desempenho dos links de comunicação;
- Elaborar relatórios referentes às tarefas executadas;
- Realizar diagnósticos e resoluções de problemas de suporte ocorridos em sua vertical, considerando seu nível de atuação;
- Realizar pesquisas para detecção e resolução dos incidentes e/ou problemas em sua área de atuação;
- Executar e participar dos treinamentos e capacitação dos analistas e técnicos de sua vertical de atuação;
- Realizar e manter integrações do ambiente de monitoramento;
- Implantar e manter ambiente de dashboard de performance e disponibilidade dos sistemas/serviços;
- Implantar e manter monitoramento de Banco de dados;
- Criar Scripts e templates para acompanhamento de itens não convencionais;
- Atuar na automação das tarefas da equipe de monitoramento;
- Apoiar no desenvolvimento de painel com visão unificada de informações de performance e disponibilidade;
- Participar de reuniões quando necessário, com a equipe interna e externa;
- Documentar os processos realizados;
- Atuar e apoiar junto as equipes de sustentação de infra e gestão de processos;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de atuação e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de atuação.

NORMAS DE SEGURANÇA DE DISPOSITIVOS - SERVICE DESK

1. OBJETIVO

1.1. Estabelecer diretrizes e normas de segurança para a utilização de ativos computacionais (VMs, servidores, computadores, ferramentas de segurança como firewall, PAM, IAM, WAF, EDR/XDR, etc.) pelos funcionários da contratada, garantindo a proteção dos dados e sistemas, minimizando riscos e alinhando-se às boas práticas de segurança da informação

2. ABRANGÊNCIA

2.1. Estas normas aplicam-se a todos os funcionários da contratada que usem laptop fornecida pela CONTRATADA ou que tenham acesso aos ativos computacionais do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando a:

2.1.1. Máquinas virtuais (VMs).

2.1.2. Servidores físicos e virtuais.

2.1.3. Computadores corporativos.

2.1.4. Ferramentas de segurança (Firewall, PAM, IAM, WAF, EDR/XDR, Gestor de Vulnerabilidades e outras).

2.1.5. Sistemas de backup.

2.1.6. Banco de dados.

2.1.7. Aplicações da CONTRATADA On-premise ou na nuvem.

2.1.8. Redes internas e externas.

2.1.9. Qualquer outro ativo de rede da CONTRATAA.

3. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

3.1. Seguir rigorosamente as normas de segurança estabelecidas neste documento e publicadas pela Coordenadoria de Segurança da Informação em

https://www.tjce.jus.br/seguranca-da-informacao/

3.2. Manter sigilo sobre as informações confidenciais acessadas durante a execução das atividades.

3.3. Relatar imediatamente qualquer incidente de segurança à Coordenadoria de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

4. RESTRIÇÕES DE USO DOS ATIVOS COMPUTACIONAIS

4.1. Contas de usuário, senhas e uso da internet

4.1.1. Todos os usuários devem seguir as Normas de contas e senhas para usuários e administradores de Tecnologia da Informação, e uso da Internet e Redes Sociais do TJCE no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

4.2. Gerenciamento de identidade e controle de acesso

4.2.1. Todos os usuários devem seguir a Norma de Gerenciamento de Identidade e Controle de Acesso no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará e usar ferramentas de IAM ou PAM conforme solicitado pela CONTRATANTE.

4.3. Correio eletrônico

4.3.1. Todos os usuários devem seguir a Norma de Correio Eletrônico (NCE) – Diretrizes de uso e Gestão do Correio Eletrônico no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

4.4. Códigos maliciosos

4.4.1. Todos os usuários devem seguir a Norma para tratamento de Códigos Maliciosos do TJCE.

4.5. Uso de dispositivos

4.5.1. É proibido aos usuários da CONTRATADA realizar qualquer tipo de exfiltração de dados dos laptops corporativos, incluindo a cópia, transferência ou movimentação intencional e não autorizada de informações para dispositivos externos, serviços de armazenamento em nuvem ou redes não autorizadas, ou ainda a utilização de outros dispositivos para tirar fotos da tela ou gravar ações realizadas no laptop.

4.5.2. É proibida a utilização de dispositivos removíveis (como pen drives, cartões de memória ou HDs/SSDs externos) sem autorização prévia da Coordenação de Segurança da Informação da CONTRATANTE. Caso seja necessário e autorizado, os dispositivos deverão ser previamente inspecionados quanto à presença de códigos maliciosos.

4.5.3. É obrigatória a utilização da VPN da CONTRATANTE com o recurso Always-on habilitado para usuários remotos. O uso de conexões externas ou redes públicas sem a VPN corporativa é proibido, salvo mediante solicitação formal de autorização prévia à Coordenadoria de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

4.5.4. É proibido o uso de contas de administrador em laptops fornecidos pela CONTRATANTE ou CONTRATADA para atividades no TJCE, exceto quando houver autorização formal e prévia por parte da Coordenação de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

4.5.5. É proibida instalação ou utilização de softwares não homologados pela CONTRATANTE em laptops fornecidos pela CONTRATANTE ou CONTRATADA para atividades no TJCE.

4.5.6. É proibido realizar alterações no sistema operacional dos laptops, incluindo a desativação de firewalls ou antimalware/EDR, ou qualquer modificação que comprometa a integridade e segurança do dispositivo, salvo se expressamente autorizado pela Coordenadoria de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

4.6. Procedimento em caso de perda ou roubo de laptop

4.6.1. O usuário deve informar o incidente à sua gestão imediata e registrar uma notificação formal na Central de Atendimento de Tecnologia da Informação (CATI) da CONTRATANTE, detalhando as circunstâncias do ocorrido.

4.6.2. É obrigatória a apresentação de um boletim de ocorrência policial relatando o roubo ou perda do dispositivo. Uma cópia do documento deverá ser anexada ao chamado registrado na CATI

4.6.3. A CONTRATADA elaborará um Relatório de Comunicação de Incidente de Segurança Cibernética, contendo informações detalhadas sobre o ocorrido, incluindo o relato do incidente, os dados coletados e as providências tomadas.

4.6.4. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo fornecimento de um novo laptop 5 (cinco) dias úteis após a comunicação formal do incidente.

5. Penalidades

5.1. As penalidades administrativas deverão ser gerenciadas e aplicadas pela CONTRATADA, conforme estabelecido nas diretrizes contratuais e normativas entre a CONTRATADA e o funcionário da CONTRATADA.

5.2. As infrações cometidas pela equipe da CONTRATADA no cumprimento das obrigações estabelecidas poderão resultar na aplicação de multas e glosas, conforme previsto no contrato entre as partes.

REQUISITOS DE EQUIPAMENTOS DE TRABALHO PARA SERVICE DESK

1. A Contratada, por medida de Segurança das Informações desta Instituição, deverá fornecer laptop corporativo aos profissionais que prestarão os serviços a este Poder.

1.1.Requisitos mínimos de hardware de laptop de trabalho:

1.1.1. Laptop fornecido pela CONTRATADA

1.1.1.1. Intel Core i7 de 12ª geração (antepenúltima geração disponível da linha Intel Core i7) ou superior, ou AMD Ryzen Série 7000 (antepenúltima série da AMD Ryzen disponível) ou superior.

1.1.1.2. Memória RAM de 16 GB DDR5 ou superior.

1.1.1.3. Armazenamento SSD NVMe de 256 GB ou superior.

1.1.1.4. Tela Full HD (1920x1080) de 14 polegadas ou maior.

1.1.1.5. Wi-Fi 6 (802.11ax) ou superior.

1.1.1.6. Porta RJ45 Gigabit Ethernet integrada.

1.1.2. Monitor extra de 19 polegadas ou maior.

1.1.3. Mouse com ou sem fio.

1.1.4. Atualização tecnológica. A cada 5 anos o laptop fornecido deverá contar com atualização tecnológica dos seguintes componentes:

1.1.4.1. Processador Intel Core i7 da antepenúltima geração disponível ou superior, ou AMD Ryzen da antepenúltima série disponível ou superior.

1.1.4.2. Memória RAM de 32 GB DDR6 ou superior.

1.1.4.3. Wi-Fi 7 (802.11be) ou superior.

1.2.Requisitos de software em equipamento de trabalho para o laptop:

1.2.1. Sistema Operacional Windows 11 Pro ou superior licenciado.

1.2.2. Software que impossibilite exfiltração de dados.

1.2.2.1. Antivírus ou EDR licenciado com atualizações e varreduras semanais programadas.

1.2.2.1.1. Impedimento de transferência de dados gerenciados pelo Sistema Operacional para um USB Flash (pendrive) via porta USB.

1.2.2.1.2. Impedimento de transferência de dados gerenciados pelo Sistema Operacional para um dispositivo externo via Bluetooth.

1.2.2.2. Acesso à Internet exclusivamente através do uso da VPN Always-on corporativa da CONTRATANTE.

1.2.3. Utilização do equipamento, por padrão, sem perfil de administrador, exceto em casos justificados e previamente autorizados pela CONTRATANTE.

1.2.4. Instalação de software exclusivamente homologado ou solicitado pela CONTRATANTE, como por exemplo: Navegador, Office 365 (Teams e OneDrive), LibreOffice, Agentes de Software e outros.

Dados do ambiente de TI da Contratante

1. OBJETIVO

1.1. Este anexo apresenta informações sobre os dados de atendimento da Central de Atendimento bem como dos equipamentos, tecnologias e demais dados relevantes sobre o ambiente de TI da CONTRATANTE.

2. Informações sobre os serviços: quantidades de chamados resolvidos no ano de 2024.

2.1. Quantidade de chamados resolvidos pelo atendimento de 1º Nível ao longo do Período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2024:

MÊS	TOTAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS
Janeiro	15.165
Fevereiro	14.134
Março	13.390
Abril	16.029
Maio	16.130
Junho	15.538
Julho	18.257
Agosto	14.604
Setembro	12.493
Outubro	13.659
Novembro	14.326
Dezembro	8.730
TOTAL	172.455

2.2. Quantidade de chamados resolvidos pelo atendimento de 2° Nível Cati Sistemas ao longo do Período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2024:

MÊS	TOTAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS
Janeiro	1319
Fevereiro	1409
Março	1246
Abril	1434
Maio	2145
Junho	1925
Julho	1769
Agosto	1674
Setembro	1537

Outubro	1645
Novembro	1385
Dezembro	922
TOTAL	18410

2.3. Quantidade de chamados resolvidos pelo atendimento de 2° Nível Cati Remoto ao longo do Período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2024:

MÊS	TOTAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS
Janeiro	2717
Fevereiro	2728
Março	2868
Abril	3426
Maio	3411
Junho	3088
Julho	3836
Agosto	4417
Setembro	2662
Outubro	3196
Novembro	3026
Dezembro	1602
TOTAL	36977

2.4.Quantidade de chamados resolvidos pelo atendimento de 2° Nível Cati Presencial ao longo do Período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2024:

MÊS	TOTAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS
Janeiro	1162
Fevereiro	1256
Março	1189
Abril	1280
Maio	1207
Junho	1613
Julho	1622
Agosto	1213
Setembro	1060
Outubro	1498
Novembro	1245
Dezembro	859
TOTAL	15204

2.5.Quantidade de chamados resolvidos pelo atendimento de 2° Nível Cati Pólos Interior ao longo do Período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2024:

MÊS	TOTAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS
Janeiro	462
Fevereiro	298
Março	597
Abril	682
Maio	623
Junho	505
Julho	491
Agosto	527
Setembro	497
Outubro	620
Novembro	479
Dezembro	414
TOTAL	6195

2.6.Quantidade de chamados resolvidos pelo atendimento de 3° Nível ao longo do Período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2024:

CHAMADOS RESOLVIDOS	
MÊS	TOTAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS
Janeiro	21.367
Fevereiro	16.611
Março	13.060
Abril	17.790
Maio	16.485
Junho	15.138
Julho	12.046
Agosto	10.014
Setembro	12.874
Outubro	10.337
Novembro	11.651
Dezembro	11.474
TOTAL	**168.847**

2.7.Quantidade de ligações recebidas pela Central de Atendimento no período compreendido entre o mês de janeiro a dezembro de 2024:

Mês	Ligações Recebidas no mês
Janeiro	9638
Fevereiro	8210
Março	8189
Abril	9790
Maio	1083
Junho	10492
Julho	11060
Agosto	10229
Setembro	9264
Outubro	10208
Novembro	9890
Dezembro	5925
Total	103978

2.8. Tabela contendo os dias e respectivas faixas de horário em que a Central de Atendimento recebeu 100 (cem) ou mais ligações no período compreendido entre janeiro a dezembro de 2024:

Dia	Horário	Total de ligações recebidas
08/jan	08:00 às 09:00	258
08/jan	09:00 às 10:00	201
08/jan	10:00 às 11:00	156
08/jan	11:00 às 12:00	116
09/jan	08:00 às 09:00	119
09/jan	09:00 às 10:00	116
11/jan	08:00 às 09:00	151
18/mar	08:00 às 09:00	118
05/abr	11:00 às 12:00	112
27/mai	09:00 às 10:00	100
27/mai	10:00 às 11:00	102
27/mai	11:00 às 12:00	117
27/mai	13:00 às 14:00	124
22/mai	14:00 às 15:00	136
03/jun	11:00 às 12:00	103
11/jun	15:00 às 16:00	151
31/jul	13:00 às 14:00	130
16/set	08:00 às 09:00	106
16/set	09:00 às 10:00	104
04/nov	09:00 às 10:00	110
25/nov	08:00 às 09:00	139
25/nov	09:00 às 10:00	113
25/nov	10:00 às 11:00	126

25/nov	13:00 às 14:00	104
25/nov	14:00 às 15:00	120

2.9. Tabela contendo os dias em que a Central de Atendimento recebeu 500 (quinhentas) ou mais ligações no período compreendido entre janeiro a dezembro de 2024:

Dia	Total de ligações recebidas no dia
08/jan	1.178
09/jan	738
11/jan	622
15/jan	521
22/jan	533
05/fev	510
19/fev	508
04/mar	503
11/mar	540
18/mar	579
20/mar	552
08/abr	589
09/abr	536
10/abr	518
29/abr	510
02/mai	501
06/mai	565
13/mai	576
27/mai	968
28/mai	736
29/mai	548
03/jun	731
04/jun	595
05/jun	541
06/jun	508
10/jun	545
11/jun	700
13/jun	520
17/jun	531
25/jun	545
26/jun	552
01/jul	517
08/jul	600
09/jul	585
10/jul	540
11/jul	506

15/jul	540
22/jul	553
29/jul	564
31/jul	712
05/ago	503
12/ago	545
13/ago	579
14/ago	568
19/ago	518
20/ago	537
16/ago	655
27/ago	556
10/set	562
16/set	629
30/set	652
01/out	607
02/out	564
03/out	617
29/out	589
04/nov	622
11/nov	623
12/nov	613
13/nov	571
18/nov	535
19/nov	561
21/nov	548
22/nov	518
25/nov	1035
27/nov	611
28/nov	574
02/dez	519
05/dez	514
09/dez	584

3. Endereços das Unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará

3.1. Os endereços das unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará podem ser encontrados no seguinte endereço eletrônico:

3.1.1. https://www.tjce.jus.br/contatos/

3.1.2. https://sistemas-internet.tjce.jus.br/internet/contatos/

4. Resumo dos ativos de TI

Ativos	
Categoria	**Quantidade**
Ativo de Segurança	235
Ativos de Armazenamento	6
Ativos de Rede	1118
Link's de Comunicação	239
Conteiners	155
Endpoints	7976
Servidores Virtuais	1582
Quantidade de servidores Windows	512
Quantidade de servidores Linux	1070
Servidores Físicos	73
Quantidade de servidores Windows	2
Quantidade de servidores Linux	32
Quantidade de servidores com ESXI	39
Total de servidores virtuais e físicos Windows	514
Total de servidores virtuais e físicos Linux	1102
Software de segurança	3
Antispam	2
Ativos de SAN	10
Usuários por localidade - Quantitativo de usuários na rede	11106
Quantitativo de incidentes, requisições enviados para infraestrutura e atendimento a usuários de TIC (Jan de 2024 a Dez de 2024)	135745
Quantitativo de mudanças enviados para infraestrutura (Jan de 2024 a Dez de 2024)	2240
Ativos de Armazenamento	6

Número de Storages	6
Ativos de Backup	4
Número de Tapes (3500 e 4300 IBM)	4
Appliance Dell (Protocoladoras)	2
Appliance Netscaler	2

5. O detalhamento de informações e quantitativo do ambiente da contratada poderá ser solicitado durante a vistoria técnica.

MODELOS DOS PLANOS DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO (PMLs)

1. MODELO PML DE INFRAESTRUTURA

Descrição:	[preencher]
Solicitante:	[preencher]
Data da Solicitação:	[preencher]

1.1 Autorizadores

Nome	Email	X
Grupo aprovador de Mudanças de infraestrutura	mudanca.infra@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas Administrativos	mudanca.sisadm@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas 2º Grau	Mudanca.jud2@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas 1º Grau	Mudanca.jud1@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistema PJE	Mudanca.pje@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas FCB	Mudanca.gerinf@tjce.jus.br	

1.2 Motivação da Mudança

<preencher>

1.3 Descrição da Mudança

<preencher>

1.4 Riscos

Nome do Serviço	IC	Risco	Tipo de Risco
<preencher>	<preencher>	<preencher>	<preencher>

1.5 Serviços Impactados

Nome do Serviço	IC	Impacto	Tipo de Impacto
<preencher>	<preencher>	<preencher>	<preencher>

1.6 Plano de Comunicação

Nome Parceiro / Contratado / Funcionário	Motivo / Email / Telefone
Grupo aprovador de Mudanças de infraestrutura	mudanca.infra@tjce.jus.br

1.7 Data e Hora Prevista

Data	Hora
<preencher>	<preencher>

1.8 Áreas Envolvidas

X	Equipes	X	Equipes
	3N Backup		3N Servidor de Aplicação
	3N Banco		3N Storage
	3N Conectividade		3N Virtualização
	3N Linux		3N Netscaler
	3N Monitoramento		3N Windows
	3N Segurança		

1.9 Detalhamento da Execução

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

1.10 Plano de Rollback

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

1.11 Necessidades Adicionais

Item	Opção	Descrição

Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na política de backup
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na política de backup
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** no monitoramento
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** no monitoramento
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na ferramenta de seg/soc
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na ferramenta de seg/soc

1.12 Revisão Pós-Implementação/Teste

<preencher com testes ou verificações pós execução>

2. MODELO PML CRIAR SERVIDOR

Descrição:	Preencher
Solicitante:	Preencher
Data da Solicitação:	Preencher

2.1 Autorizadores

Nome	Email
Grupo aprovador de Mudanças de infraestrutura	mudanca.infra@tjce.jus.br
<Solicitante>	<Email do solicitante>

2.2 Motivação da Mudança

Preencher

2.3 Descrição da Mudança

Preencher

2.4 Plano de Comunicação

Nome Parceiro / Contratado / Funcionário	Motivo / Email / Telefone
Notificação PML	Notificacao.pml@tjce.jus.br

2.5 Configuração do Servidor Solicitado

Item	Descrição
Ambiente	Preencher
CPU	Preencher
Memória	Preencher
Quantidade de partições e tamanho do disco	Preencher
Função Servidor	Preencher
Sistema Operacional, Versão e Arquitetura	Preencher

Segmento de rede	Preencher
Servidor Exclusivo	Preencher
Instalação de Ferramentas	Preencher
Servidor de aplicação	Preencher

2.6 Backup

Backup	Preencher
Periodicidade	<diário, semanal, quinzenal>
Retenção	<30 dias, 180 dias etc>
Pastas ou arquivos	</aplicação>
Kubernetes	<pods, etcd>

2.7 Áreas Envolvidas

X	Equipes	X	Equipes
	3N Backup		3N Servidor de Aplicação
	3N Banco		3N Storage
	3N Conectividade		3N Virtualização
	3N Linux		3N Netscaler
	3N Monitoramento		3N Windows
	3N Segurança		

2.8 Detalhamento da Execução

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	Preencher	Preencher	Preencher
	Preencher	Preencher	Preencher
	Preencher	Preencher	Preencher
	Preencher	Preencher	Preencher
	Preencher	Preencher	Preencher

Tempo da Atividade	Preencher

2.9 Plano de Rollback

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	Preencher	Preencher	Preencher
	Preencher	Preencher	Preencher

Tempo da Atividade

2.10 Nome do(s) novo(s) IC(s)

Preencher

2.11 Necessidades Adicionais

Item	Opção	Descrição
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na política de backup
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na política de backup
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** no monitoramento
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** no monitoramento
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na ferramenta de seg/soc
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na ferramenta de seg/soc

2.12 Revisão Pós-Implementação/Teste

Preencher

3. MODELO PML CLONAR SERVIDOR

Descrição:	[preencher]
Solicitante:	[preencher]
Data da Solicitação:	[preencher]

3.1 Autorizadores

Nome	Email
Grupo aprovador de Mudanças de infraestrutura	mudanca.infra@tjce.jus.br

3.2 Motivação da Mudança

<preencher>

3.3 Descrição da Mudança

<preencher>

3.4 Riscos

Nome do Serviço	IC	Risco
<preencher>	<preencher>	<preencher>

3.5 Serviços Impactados

Nome do Serviço	IC	Impacto
<preencher>	<preencher>	<preencher>

3.6 Plano de Comunicação

Nome Parceiro / Contratado / Funcionário	Motivo / Email / Telefone
Notificação PML	Notificacao.pml@tjce.jus.br
Solicitante	Email do Solicitante

3.7 Configuração do Servidor Solicitado

Item	Descrição
Servidor Origem	
Backup	<arquivo, pasta, retenção e periocidade>
Monitoramento	
Ambiente Servidor	<homologação ou produção>

3.8 Backup

Backup	Descrição
Periodicidade	<diário, semanal, quinzenal>
Retenção	<30 dias, 180 dias etc>
Pastas ou arquivos	</aplicação>
Kubernetes	<pods, etcd>

3.9 Checklist

Remoção de Dados Sensíveis	<sim ou não>
Permissão de root ou admin	<sim ou não> adicionar as matrículas

3.10 Áreas Envolvidas

X	Equipes	X	Equipes
	3N Backup		3N Servidor de Aplicação
	3N Banco		3N Storage
	3N Conectividade		3N Virtualização
	3N Linux		3N Netscaler
	3N Monitoramento		3N Windows
	3N Segurança		

3.11 Detalhamento da Execução

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

3.12 Plano de Rollback

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

3.13 Nome do(s) novo(s) IC(s)

<preencher>

3.14 Necessidades Adicionais

Item	Opção	Descrição
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na política de backup
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na política de backup
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** no monitoramento
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** no monitoramento
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na ferramenta de seg/soc
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na ferramenta de seg/soc

3.15 Revisão Pós-Implementação/Teste

<preencher com testes ou verificações pós execução>

4. MODELO PML DESATIVAR SERVIDOR

Descrição:	[preencher]
Solicitante:	[preencher]
Data da Solicitação:	[preencher]

4.1 Autorizadores

Nome	Email
Grupo aprovador de Mudanças de infraestrutura	mudanca.infra@tjce.jus.br

4.2 Motivação da Mudança

<preencher>

4.3 Descrição da Mudança

<preencher>

4.4 Serviços Impactados

Nome do Serviço	IC	Impacto
<preencher>	<preencher>	<preencher>

4.5 Plano de Comunicação

Nome Parceiro / Contratado / Funcionário	Motivo / Email / Telefone
Notificação PML	Notificacao.pml@tjce.jus.br

4.6 Checklist Desativação

Atividade	Descrição	Validação	Obs.
	Desativar do monitoramento	<S/N>	
	Exclusão regra firewall	<S/N>	
	Retirar do controle IP	<S/N>	

	Exclusão registro DNS	<S/N>	
	Exclusão política backup	<S/N>	
	Retirar do antivírus	<S/N>	
	Retirar patch cord	<S/N>	
	Exclusão regras núcleo	<S/N>	
	Retirar conexão swtich	<S/N>	
	Exclusão ferramenta segurança	<S/N>	
	Exclusão ferramenta soc	<S/N>	
	Regras Netscaler	<S/N>	

4.7 Janela de Execução

Horário Sugerido	Data Sugerida
<preencher>	<preencher>

4.8 Áreas Envolvidas

X	Equipes	X	Equipes
	3N Backup		3N Servidor de Aplicação
	3N Banco		3N Storage
	3N Conectividade		3N Virtualização
	3N Linux		3N Netscaler
	3N Monitoramento		3N Windows
	3N Segurança		

4.9 Detalhamento da Execução

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

4.10 Plano de Rollback

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

4.11 Necessidades Adicionais

Item	Opção	Descrição
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na política de backup
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na política de backup
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** no monitoramento
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** no monitoramento
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na ferramenta de seg/soc
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na ferramenta de seg/soc

4.12 Revisão Pós-Implementação/Teste

<preencher com testes ou verificações pós execução>

5. MODELO PML SOLICITAR SERVIDOR

Descrição	
Nome	
Data	

* Este formulário deve ser encaminhado todo preenchido para a Infraestrutura. A sua elaboração é feita em conjunto pela Divisão de Sistemas (Preenchimento dos campos **Função do Servidor**, **Segmento de Rede**, **Servidor Exclusivo**, **Necessidades de Backup** e **Necessidades de Monitoramento**) e Infraestrutura (preenchimento dos demais campos).

5.1 Motivo da Solicitação

<descrever o motivo>

5.2 Configuração do Servidor Solicitado

Quantidade de Servidores:	
Ambiente:	<Produção, Desenvolvimento ou Homologação>
CPU:	<informar quantidade de processadores>
Memória:	<informar quantidade de memória>
Quantidade de Partições de HD e Tamanho das Partições:	<informar quantidade e tamanho das partições de HD para isolar dados dos servidores entre partições. Ex. logs, dados>
Função do Servidor:	<informar nome do serviço ou sistema a ser

	usado no servidor>
Sistema Operacional:	<Windows / Linux>
Versão do S.O.:	<informar versão do S.O.> <Windows = 2016 ou 2019 / Linux = RedHat Enterprise, Debian, CentOS, Ubuntu Server, Oracle Server Enterprise>
Arquitetura:	<64 Bits / 32 Bits>
Segmento de Rede:	<DMZ ou Rede Interna>
Servidor Exclusivo?	<Sim ou Não>
Servidor de Aplicação:	<Especificar o Servidor de Aplicação, Versão e Porta de Protocolo a ser utilizada] Ex:[IIS, Apache, Tomcat, Jboss]>
Cliente Oracle:	<Sim ou Não> - <caso sim, informar versão>
Aplicativos Adicionais:	<Especificar a descrição, a versão e o link de obtenção do aplicativo>
Permissão de Acesso	<Especificar o motivo, matrícula e tempo>

5.3 Necessidades de Backup (somente produção)

Backup Padrão	<sim, não>	Retenção: Diária, semanal, quinzenal mensal,

5.4 Necessidades de Monitoramento

Monitoração Básica: (Rede, Processador, HD)	<Sim ou Não>
Monitoração Adicional:	<informar link ou serviço adicional a ser monitorado. Caso a aplicação necessite de login, informar login e senha>

6. MODELO PML SISTEMAS

Descrição:	[preencher]
Solicitante:	[preencher]
Data da Solicitação:	[preencher]

6.1 Autorizadores

Nome	Email	X
Grupo aprovador de Mudanças de infraestrutura	mudanca.infra@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas Administrativos	mudanca.sisadm@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas 2º Grau	Mudanca.jud2@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas 1º Grau	Mudanca.jud1@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistema PJE	Mudanca.pje@tjce.jus.br	
Grupos aprovador de Mudanças Sistemas FCB	Mudanca.gerinf@tjce.jus.br	

6.2 Motivação da Mudança

<preencher>

6.3 Descrição da Mudança

<preencher>

Obs.: Quando a RDM precisar realizar a manipulação de arquivos, como Loghorn ou MinIO, a ação será considerada crítica. O planejamento será conduzido de maneira estruturada, envolvendo todas as partes necessárias, incluindo as equipes de Sistemas e Infraestrutura.

Quando for sistema administrativo: Alinhar com o Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos
Quando for sistema judicial: Alinhar com o Gerente de suporte técnico de tecnologia da

informação – Sistemas Judiciais

6.4 Riscos

Nome do Serviço	IC	Risco	Tipo de Risco
<preencher>	<preencher>	<preencher>	<preencher>

6.5 Serviços Impactados

Nome do Serviço	IC	Impacto	Tipo de Impacto
<preencher>	<preencher>	<preencher>	<preencher>

6.6 Sistemas/Estrutura de arquivos

Nome	IC	Tipo de Estrutura
<Ex.: Kubernetes, PJEMidias>	**<Ex.: TJAAP01>**	**<Ex.: LongHorn, MinIO>**

6.7 Plano de Comunicação

Nome Parceiro / Contratado / Funcionário	Motivo / Email / Telefone
Notificação PML	notificacao.pml@tjce.jus.br
Quem acompanhará a execução	<preencher>

6.8 Data e Hora Prevista

Data	Hora
<preencher>	<preencher>

6.9 Arquivos da Mudança

Arquivo	Origem	Destino
<preencher>	<preencher>	<preencher>

6.10 Ambiente da Mudança

Servidor da Aplicação	SGBD/Schema	Hospedador
<preencher>	<preencher>	<preencher>

6.11 Áreas Envolvidas

X	Equipes	X	Equipes
	3N Backup		3N Servidor de Aplicação
	3N Banco		3N Storage
	3N Conectividade		3N Virtualização
	3N Linux		3N Netscaler
	3N Monitoramento		3N Windows
	3N Segurança		

6.12 Detalhamento da Execução

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

6.13 Plano de Rollback

Item	Atividade	Tempo Previsto	Equipe
	<preencher>	<preencher>	<preencher>
	<preencher>	<preencher>	<preencher>

Tempo da Atividade	<preencher>

6.14 Necessidades Adicionais

Item	Opção	Descrição
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na política de backup
Backup	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na política de backup
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** no monitoramento
Monitoramento	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** no monitoramento
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Inclusão*** na ferramenta de seg/soc
Segurança	<sim/não>	Solicitar a ***Exclusão*** na ferramenta de seg/soc

6.15 Revisão Pós-Implementação/Teste

<preencher com testes ou verificações pós execução>

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constitui um instrumento essencial para a gestão eficiente e transparente dos serviços disponibilizados aos clientes e usuários do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE). Ele consolida todas as atividades de TIC oferecidas, organizadas de forma clara e padronizada, facilitando tanto o processo de requisição pelos usuários quanto o gerenciamento por parte da equipe técnica.

As atividades catalogadas representam os serviços que são frequentemente solicitados, categorizados por sua natureza, prioridade e requisitos específicos de atendimento. Essa estrutura permite um processo de solicitação mais ágil e preciso, garantindo que cada demanda seja tratada de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nos Anexos de Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

Adicionalmente, reconhece-se que algumas atividades, por sua especificidade ou caráter excepcional, ainda não foram formalmente catalogadas. Nessas situações, o escopo e os requisitos dessas demandas serão analisados durante a fase de planejamento, uma vez que não possuem estimativas de esforço previamente definidas. Esse processo de análise permite identificar necessidades, ajustar recursos e planejar entregas de forma assertiva, alinhada aos objetivos institucionais.

Conforme novas atividades se tornam recorrentes, a atualização do Catálogo de Serviços torna-se necessária, de modo a ampliar sua abrangência e aprimorar o processo de gestão das solicitações. Para isso, a CONTRATADA deverá, desde o início da prestação dos serviços, proceder à revisão contínua do Catálogo de Serviços Técnico e do Portfólio de Serviços, incorporando todas as atividades previstas nos Anexos de Suporte Técnico, Tarefas de demandas, Serviços Especializados, Tabela de Atividades e Macroatividades, Anexo 24B - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços, e demais anexos técnicos que contenham atividades, bem como aquelas que surgirem ao longo da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser registradas, mantidas e atualizadas na ferramenta de Gestão de Serviços de TIC do TJCE, garantindo a rastreabilidade e a transparência dos atendimentos. Esse processo possibilita o controle efetivo das solicitações, facilitando a fiscalização e auditoria das entregas, em conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos.

Diversos chamados são registrados ou encaminhados para o grupo de Serviço 1N CATI, responsável por fazer uma triagem, resolver ou encaminhar os chamados para os respectivos grupos de serviço para atendimento.

Diversos chamados ao serem registrados são encaminhados de forma automática aos grupos de serviço para atendimentos.

A atualização do Catálogo de Serviços de TIC deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do TJCE, bem como seguir as melhores práticas preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para gestão de serviços. Este alinhamento às boas práticas internacionais assegura que o catálogo reflita com precisão os serviços oferecidos e os requisitos de qualidade esperados pelos usuários.

Vale ressaltar que qualquer modificação no Catálogo de Serviços dependerá de autorização expressa do TJCE, em atendimento aos requisitos de governança estabelecidos para a gestão de serviços de TIC. Esse controle garante a integridade e a conformidade dos serviços prestados, resguardando a eficiência operacional e a segurança da informação.

As Planilhas Catálogo e Item do **Anexo 24B - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviço**s apresentam de forma detalhada os tipos de mudanças atualmente catalogadas, especificando as categorias de serviço a que pertencem, os tipos de demanda atendidos e suas respectivas prioridades. Esse detalhamento facilita a compreensão dos prazos de atendimento e permite um acompanhamento mais eficaz por parte dos usuários e gestores.

TIPO DE DEMANDA	GRUPO DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO DA EQUIPE	CATEGORIA	ITEM
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Dúvidas	Antivirus
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Correio / AD
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desistência URA	CHAMADO
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação sobre status / Solicitação de urgência	CHAMADO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desistência URA	CHAMADO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação sobre status / Solicitação de urgência	CHAMADO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Dúvidas	Certificado Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Bonita
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CATIWEB - Ferramenta de Gestão de Service Desk
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	GIT
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Dúvidas	Plugins
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Plugins
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SharePoint
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SVN - Sistema de Controle de Versão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Dispositivos Móveis
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Relógio de Ponto
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SWITCH
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CATINET - Portal de autoatendimento CATI
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	Pasta de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	Pasta de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	Pasta de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	Usuário de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	Usuário de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	Usuário de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Redefinir senha	Usuário de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	VPN - Rede Virtual Privada
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	VPN - Rede Virtual Privada
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Conexão de Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Intranet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Rede Colabore
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Não se Aplica a TI
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Portal CICE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Portal Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Portal Intranet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Portal Juri Curió
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Portal Pje
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Portal Transformação Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Gerenciamento de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Solicitação de Toner	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	Serviço de e-mail
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	Serviço de e-mail
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	Serviço de e-mail
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Serviço de e-mail
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ADMRH - ABONO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ADMRH - Contra Cheque
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ADMRH - Férias Servidor
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ADMRH - Gestão de Recursos Humanos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ADMRH - PONTO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ADMSSO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ADMSSO-API
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Aplicação de Referência (RoR)
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Assinador CPA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	BDJUR - Biblioteca Digital do Poder Judiciário
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	BRISK - Sistema Integrado de Gestão Estratégica e Projetos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CADARM - Cadastro, Acompanhamento e Destruição de Armas
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Cadastro De Bônus (Particular)
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CARA-CRACHÁ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CentralAtendimento
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CEPP - Coletor Estatístico Pai Presente
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Concurso de Remoção
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ESCALA DE SERVIDORES
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	ESPAÇO DO SERVIDOR
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	FATJ - Ferramenta de Apoio do TJCE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Férias Magistrados
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	GPWeb - Gerenciamento de Projetos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Indicar Comissionados
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Novo SAA - Novo Sistema de Autenticação e Autorização
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	PAJ - Pagamento de Auxiliar da Justiça
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pergamum - Sistema Integrado de Bibliotecas
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Power BI
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Processo de Avaliação de Estágio Probatório
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	rails-appref (mvc)
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	rails-appref-api
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	rails-appref-v2
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	RHCONNECT
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	RHFACADE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAA - Sistema de Autenticação e Autorização
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SADJUS - Sistema de Avaliação de Desempenho dos Servidores do Poder Judi
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM - Portal intranet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/ALX Sistema de Almoxarifado
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/GRH Recursos Humanos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/PEX Extrajudicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SCL Sistema de Compras e Licitações
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SCO Sistema de Custos e Orçamentos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SEG Módulo de Segurança do SAJADM
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SGF Sistema de Gestão Financeira
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SGV Sistema de Gestão Veicular
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SIP Sistema de Informações Patrimoniais
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SMO Sistema de Medições de Obras
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJADM/SPD Sistema de Pedidos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SASR - Sistema de Alteração de Senha de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SBIM - Sistema de Bens Imóveis
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCCD - Sistema de Controle de Certificados Digitais
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCGV - Sistema de Cadastro Geral de Vínculos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCI - Sistema de Correição e Inspeção
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCJUD - Sistema de Cálculo Judicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCN - Sistema de Controle de Numerações
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCDN - Sistema de Conteúdo Web
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCPA - Sistema de Controle de Permissões e Auditoria
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCPA NOVO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCT - Sistema de Cadastro de Torcedores
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SDTS - Sistema de Documentação Técnica de Serviços
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SEER - Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SELO DIGITAL
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SELOEXTRA - Selo Extrajudicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	SELOJUD - Selo Judicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	SELOJUD - Selo Judicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	SELOJUD - Selo Judicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SELOJUD - Selo Judicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SERVENTIAS
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SESMEC - Sistema de Gerenciamento da ESMEC
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGA - Sistema de Gestão da Arrecadação
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGAJ - Sistema de Gestão de Auxiliares da Justiça
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGCC - Sistema de Gerenciamento de Contratos e Convênios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGFU - Sistema de Gestão de Funcionários
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGM - Sistema de Gestão e Monitoramento
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGR - Sistema de Gerenciamento de Resultados
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIGMA - Sistema de Gerenciamento e Controle da Manutenção
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIMA - Sistema de Almoxarifado
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIMTJ - Segurança Institucional dos Magistrados
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Sintec - Sistema de Integração de Contratos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIOGE - Sistema de Ouvidoria Geral
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIPP - Sistema Integrado de Pagamento de Pessoal
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIRH - Sistema Integrado de Recursos Humanos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISAUD - Sistema de Auditoria
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISCAFC - Sistema de Controle de Acesso Físico com Catraca
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISFERC - Sistema de Folha de Pagamento dos Cartórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISFERMOJU
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISGUIAS (Extrajudicial On-line)
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISGUIAS FERMOJU
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISGUIAS Judicial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISPORT - Sistema de Controle de Portaria
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISUFERMOJU - Sistema Unificado do Fermoju
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SPA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SPES - Sistema de Pesquisas
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SPONTO (SISTEMA DE FREQUÊNCIA - DIRETOR)
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SPONTO INTERIOR
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SPPF - Sistema de Promoção e Progressão Funcional
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SRDS - Relatórios de Desenvolvimento de Sistemas
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SSAS - Sistema de Solicitação de Auxílio Saúde
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SSD - Sistema de Solicitação de Diárias
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SSELOEXT
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SSERVENTIA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	TJCE - Assinador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	TJCE Mobile
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	VIPP - Sistema de Controle de Postagem Correios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	WhatsAuto
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	AJG/JF - Assistência Judiciária Gratuita
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	BACENJUD
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CCS BACEN - Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Consulta Nacional Criminal
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Consulta Processual Unificada na PDPJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Delegação de Perfis PDPJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	e-Natjus - Sistema Nacional de Pareceres e Notas Técnicas
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	INFOJUD - Informações ao Judiciário
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	INFOSEG - Rede de Informações da Segurança Pública
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Previjud - Serviço de Informação e Automação Previdenciária
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	RENAJUD - Restrições Judiciais Sobre Veículos Automotores
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAREF - Sistema de Apresentação Remota por Reconhecimento Facial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SerasaJUD - Rede de dados integrada Serasa
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIEL - Sistema de Informações Eleitorais
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIGEP - Sistema de Gestão de Postagem Correios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISBAJUD - Sistema de Busca de Ativos do Poder Judiciário
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Sistemas CNJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SNA - Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SNGB - Sistema Nacional de Gestão de Bens
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SNIPER - Sistema Nacional de Investigação Patrimonial e Recuperação de At
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SPCJUD
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	AUTIDOC - Autenticação de Documentos do TJCE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Baixa de Mandados - Coman

Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	BERNA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	BNMP - Banco Nacional de Monitoramento de Prisão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	CANCUN - Consulta de Antecedentes Criminais Unificada
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	DJE - Diário da Justiça Eletrônico
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	DJEA - Diário da Justiça Eletrônico
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	EAD - Ensino a Distância
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Envio Dados para o CNJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	GESTAOAVISTA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Malote Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	MUMPS - SINJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Mutirão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Painel PJE 1 Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Painel PJE 2 Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	PANIC_JUSTICE_API
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	PJE IP3
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pje Midias
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pje1G - Primeiro Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pje1G - Primeiro Grau - Juizado Especial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pje1G - Primeiro Grau - Justiça Comum
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pje2G - Segundo Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pje2G - Segundo Grau - Tribunal de Justiça
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Pje2G - Segundo Grau - Turmas Recursais
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	PNM - Proteção na Medida
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Portal e-SAJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	PROJUDI - Processo Judicial Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Publicação De Usuarios Externos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	QUERO CONCILIAR
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	RELATÓRIO - SENTENÇAS E BAIXAS
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Robô Clóvis-PJE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Robô Clóvis-SAJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SADJ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAE - Sistema de Alvará Eletrônico
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJAT
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJEST - Estatísticas das Secretarias
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJPG - GRAVAÇÃO DE AUDIÊNCIAS
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJPG - Sistema de Automação da Justiça 1º Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJPRO
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAJSG - Sistema de Automação da Justiça 2º Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAPRE - Sistema de Administração de Precatórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SARA - Sistema de Análise e Resumo de Ações
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SAV - Sistema de Agendamento de Videoconferência
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SBJE - Sistema de Buscas de Juizados Especiais
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCONC - Sistema de Controle de Conciliações
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCP - Sistema de Certidão de Precatórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCPU - Consulta Processual Unificada
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCPU/ADM
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SCRS
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SEEU - Sistema Eletrônico de Execução Unificado
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SEI - Sistema de Estatística e Informações
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGEC - Sistema de Gerenciamento de Estatísticas da Corregedoria
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SGECWEB - Sistema de Estatísticas da Corregedoria (Versão WEB)
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIM TICE - Segurança Institucional dos Magistrados
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIN-SISTEMAS
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIP - Sistema de Informação Policial
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIPER - Sistema de Peritos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIPER-API
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIRECE - Sistema de Requerimento e Expedição de Certidões
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISCERTIDÃO - Sistema para Emissão de Certidão Negativa
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SISNUGEP - Sistema do Núcleo de Gerenciamento de Processos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Sistema de Audiência Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SIURIS
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	SPROC - Sistema Processual TJCE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	SPROC - Sistema Processual TJCE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	SPROC - Sistema Processual TJCE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SPROC - Sistema Processual TJCE
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	STF - Recurso Extraordinário Eletrônico
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	STJ - Recurso Especial Eletrônico
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	SVE - Sistema de Votação Eletrônico
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Software e Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Dúvidas	Videoconferência
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Virtual Phone
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	VPN
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Informação	Wi-Fi
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Backup	Banco de Dados
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	Banco de Dados
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não Liga	MySQL
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não responde	MySQL
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	MySQL
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	Oracle
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	PostgreSQL
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	SQL Server
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Exchange
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Inventário	CMDB
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Balcão Virtual
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Balcão Virtual
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Disponibilização de Arquivos Gravados	Balcão Virtual
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Balcão Virtual
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação de Equipamento	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Devolução	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Empréstimo	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Instalação de Equipamento	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Computador
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Computador
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Conexão de Internet
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Indisponível	Conexão de Internet
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Performance Reduzida	Conexão de Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Conexão de Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Conexão de Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Dispositivos Móveis
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Dispositivos Móveis
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação de Equipamento	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Empréstimo	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Instalação de Equipamento	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Hardware
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Hardware
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação de Equipamento	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Devolução	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Empréstimo	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Instalação de Equipamento	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Leitor Biométrico Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Leitor Biométrico Digital
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação de Equipamento	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Devolução	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Empréstimo	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Instalação de Equipamento	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Notebook
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Notebook
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação de Equipamento	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Devolução	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Empréstimo	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Instalação de Equipamento	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Periféricos e Acessórios
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Periféricos e Acessórios
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Relógio de Ponto
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Cadastro de biometria	Relógio de Ponto
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Cadastro de matrícula	Relógio de Ponto
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Relógio de Ponto
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Relógio de Ponto
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Devolução	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Implantação	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Manutenção Preventiva	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Serviço de Impressão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	SWITCH
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Telefonia
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Telefonia
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Videoconferência
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	CATINET - Portal de autoatendimento CATI
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	CATINET - Portal de autoatendimento CATI
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	CATINET - Portal de autoatendimento CATI
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	CATINET - Portal de autoatendimento CATI
Mudança	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Registro de Atividades	Gestão da Produtividade
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Reunião	Gestão da Produtividade
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Inovação	Melhoria Continuada para Serviços
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Melhoria	Melhoria Continuada para Serviços
Não se aplica	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não se Aplica a TI	Não se Aplica a TI
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro de Permissão	SPMA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Conectividade
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Ponto de Rede
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Indisponível	Ponto de Rede
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não Liga	Ponto de Rede
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não responde	Ponto de Rede
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Performance Reduzida	Ponto de Rede
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Sem acesso	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desativar acesso	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desativar Usuário	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Novo Acesso	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Obrigação Legal	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Reparação	Ponto de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Ponto de Rede
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não Liga	Wi-Fi
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não responde	Wi-Fi
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	Wi-Fi
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Wi-Fi
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Wi-Fi
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Acompanhamento Técnico	Sessões do Pleno e Câmaras Reunidas

Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Serviço de e-mail
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	Software e Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Software e Aplicativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Internet
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Mapeamento	Pasta de Rede
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	VPN
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Aplicativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Indisponível	Aplicativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não Liga	Aplicativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não responde	Aplicativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Performance Reduzida	Aplicativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Sem acesso	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desativar acesso	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desativar Usuário	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Novo Acesso	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Obrigação Legal	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Reparação	Aplicativos
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Aplicativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Monitoramento
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Indisponível	Monitoramento
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não Liga	Monitoramento
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não responde	Monitoramento
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Performance Reduzida	Monitoramento
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Netscaler
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro de Permissão	Windows Desktop
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Windows Desktop
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Indisponível	Windows Desktop
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não Liga	Windows Desktop
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Não responde	Windows Desktop
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Performance Reduzida	Windows Desktop
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Sem acesso	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Backup	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desativar acesso	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desativar Usuário	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Desinstalação	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Movimentação / Remanejamento	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Novo Acesso	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Obrigação Legal	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Reparação	Windows Desktop
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Substituição	Windows Desktop
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ADMRH - ABONO
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ADMRH - Contra Cheque
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ADMRH - Férias Servidor
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ADMRH - Gestão de Recursos Humanos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ADMRH - PONTO
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ADMSSO
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ADMSSO-API
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Aplicação de Referência (RoR)
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Assinador CPA
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	AUTIDOC - Autenticação de Documentos do TJCE
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Baixa de Mandados - Coman
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	BDJUR - Biblioteca Digital do Poder Judiciário
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	BERNA
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	BNMP - Banco Nacional de Monitoramento de Prisão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	Bonita
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	Bonita
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Bonita
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	Bonita
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	BRISK - Sistema Integrado de Gestão Estratégica e Projetos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	CADARM - Cadastro, Acompanhamento e Destruição de Armas
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Cadastro De Bônus (Particular)
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	CANCUN - Consulta de Antecedentes Criminais Unificada
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	CARA-CRACHÁ
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	CATIWEB - Ferramenta de Gestão de Service Desk
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	CATIWEB - Ferramenta de Gestão de Service Desk
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	CATIWEB - Ferramenta de Gestão de Service Desk
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	CATIWEB - Ferramenta de Gestão de Service Desk
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	CentralAtendimento
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	CEPP - Coletor Estatístico Pai Presente
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Concurso de Remoção
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	DJE - Diário da Justiça Eletrônico
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	DJEA - Diário da Justiça Eletrônico
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	EAD - Ensino a Distância
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Envio Dados para o CNJ
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ESCALA DE SERVIDORES
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	ESPAÇO DO SERVIDOR
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	FATJ - Ferramenta de Apoio do TJCE
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Férias Magistrados
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	GESTAOAVISTA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	GIT
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	GIT
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	GIT
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	GIT
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	GPWeb - Gerenciamento de Projetos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Indicar Comissionados
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Malote Digital
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	MUMPS - SINJ
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Mutirão
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Novo SAA - Novo Sistema de Autenticação e Autorização
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Painel PJE 1 Grau
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Painel PJE 2 Grau
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	PAJ - Pagamento de Auxiliar da Justiça
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	PANIC_JUSTICE_API
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pergamum - Sistema Integrado de Bibliotecas
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	PJE IP3
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pje Midias
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pje1G - Primeiro Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Cadastramento de Tema	Pje1G - Primeiro Grau
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pje1G - Primeiro Grau - Juizado Especial
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pje1G - Primeiro Grau - Justiça Comum
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pje2G - Segundo Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Cadastramento de Tema	Pje2G - Segundo Grau
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pje2G - Segundo Grau - Tribunal de Justiça
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Pje2G - Segundo Grau - Turmas Recursais
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	Plugins
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	Plugins
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	Plugins
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	Plugins
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	PNM - Proteção na Medida
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Portal e-SAJ
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Power BI
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Processo de Avaliação de Estágio Probatório
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	PROJUDI - Processo Judicial Digital
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Publicação De Usuarios Externos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	QUERO CONCILIAR
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	rails-appref (mvc)
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	rails-appref-api
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	rails-appref-v2
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	RELATÓRIO - SENTENÇAS E BAIXAS
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	RHCONNECT
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	RHFACADE
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Robô Clóvis-PJE
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Robô Clóvis-SAJ
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAA - Sistema de Autenticação e Autorização
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SADJ
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SADJUS - Sistema de Avaliação de Desempenho dos Servidores do Poder Judi
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAE - Sistema de Alvará Eletrônico
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM - Portal intranet
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/ALX Sistema de Almoxarifado
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/GRH Recursos Humanos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/PEX Extrajudicial
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SCL Sistema de Compras e Licitações
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SCO Sistema de Custos e Orçamentos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SEG Módulo de Segurança do SAJADM
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SGF Sistema de Gestão Financeira
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SGV Sistema de Gestão Veicular
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SIP Sistema de Informações Patrimoniais
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SMO Sistema de Medições de Obras
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJADM/SPD Sistema de Pedidos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJAT
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJEST - Estatísticas das Secretarias
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJPG - GRAVAÇÃO DE AUDIÊNCIAS
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJPG - Sistema de Automação da Justiça 1º Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Cadastramento de Tema	SAJPG - Sistema de Automação da Justiça 1º Grau
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJPRO
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAJSG - Sistema de Automação da Justiça 2º Grau
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Cadastramento de Tema	SAJSG - Sistema de Automação da Justiça 2º Grau
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAPRE - Sistema de Administração de Precatórios
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SARA - Sistema de Análise e Resumo de Ações
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SASR - Sistema de Alteração de Senha de Rede
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SAV - Sistema de Agendamento de Videoconferência
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SBIM - Sistema de Bens Imóveis
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SBJE - Sistema de Buscas de Juizados Especiais
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCCD - Sistema de Controle de Certificados Digitais
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCGV - Sistema de Cadastro Geral de Vínculos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCI - Sistema de Correição e Inspeção
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCJUD - Sistema de Cálculo Judicial
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCN - Sistema de Controle de Numerações
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCON - Sistema de Conteúdo Web
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCONC - Sistema de Controle de Conciliações
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCP - Sistema de Certidão de Precatórios
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCPA - Sistema de Controle de Permissões e Auditoria
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCPA NOVO
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCPU - Consulta Processual Unificada
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCPU/ADM
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCRS
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SCT - Sistema de Cadastro de Torcedores
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SDTS - Sistema de Documentação Técnica de Serviços
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SEER - Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SEEU - Sistema Eletrônico de Execução Unificado
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SEI - Sistema de Estatística e Informações
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SELO DIGITAL
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SELOEXTRA - Selo Extrajudicial
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SELOJUD - Selo Judicial
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SERVENTIAS
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SESMEC - Sistema de Gerenciamento da ESMEC
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGA - Sistema de Gestão da Arrecadação
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGAJ - Sistema de Gestão de Auxiliares da Justiça
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGCC - Sistema de Gerenciamento de Contratos e Convênios
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGEC - Sistema de Gerenciamento de Estatísticas da Corregedoria
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGECWEB - Sistema de Estatísticas da Corregedoria (Versão WEB)

Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGFU - Sistema de Gestão de Funcionários
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGM - Sistema de Gestão e Monitoramento
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SGR - Sistema de Gerenciamento de Resultados
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	SharePoint
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	SharePoint
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	SharePoint
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	SharePoint
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIGMA - Sistema de Gerenciamento e Controle da Manutenção
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIM TICE - Segurança Institucional dos Magistrados
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIMA - Sistema de Almoxarifado
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIMTJ - Segurança Institucional dos Magistrados
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIN-SISTEMAS
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Sintec - Sistema de Integração de Contratos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIOGE - Sistema de Ouvidoria Geral
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIP - Sistema de Informação Policial
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIPER - Sistema de Peritos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIPER-API
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIPP - Sistema Integrado de Pagamento de Pessoal
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIRECE - Sistema de Requerimento e Expedição de Certidões
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SIRH - Sistema Integrado de Recursos Humanos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISAUD - Sistema de Auditoria
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISCAFC - Sistema de Controle de Acesso Físico com Catraca
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISCERTIDÃO - Sistema para Emissão de Certidão Negativa
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISFERC - Sistema de Folha de Pagamento dos Cartórios
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISFERMOJU
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISGUIAS (Extrajudicial On-line)
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISGUIAS FERMOJU
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISGUIAS Judicial
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISNUGEP - Sistema do Núcleo de Gerenciamento de Processos
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISPORT - Sistema de Controle de Portaria
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	Sistema de Audiência Digital
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	Sistemas CNJ
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SISUFERMOJU - Sistema Unificado do Fermoju
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SJURIS
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SPA
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	SPCJUD
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Usuário	SPCJUD
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Cadastro de Unidade	SPCJUD
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	SPCJUD
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	SPCJUD
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Orientação Técnica	SPCJUD
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SPES - Sistema de Pesquisas
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SPONTO (SISTEMA DE FREQUÊNCIA - DIRETOR)
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SPONTO INTERIOR
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SPPF - Sistema de Promoção e Progressão Funcional
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SPROC - Sistema Processual TJCE
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SRDS - Relatórios de Desenvolvimento de Sistemas
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SSAS - Sistema de Solicitação de Auxílio Saúde
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SSD - Sistema de Solicitação de Diárias
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SSELOEXT
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SSERVENTIA
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	STF - Recurso Extraordinário Eletrônico
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	STJ - Recurso Especial Eletrônico
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	SVE - Sistema de Votação Eletrônico
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Alteração de Acesso	SVN - Sistema de Controle de Versão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Concessão de acesso	SVN - Sistema de Controle de Versão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Configuração	SVN - Sistema de Controle de Versão
Requisição	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Exclusão de Acesso	SVN - Sistema de Controle de Versão
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	TICE - Assinador
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	TJCE Mobile
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	VRPP - Sistema de Controle de Postagem Correios
Incidente	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	Erro/Falha	WhatsAuto
Tarefas	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	TD Eventos/Multirões	Tarefas de Demanda
Tarefas	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	TD Implantação PJe	Tarefas de Demanda
Tarefas	1N CATI	Suporte Técnico de Microinformática 1N	TD Melhoria Monitoramento	Tarefas de Demanda
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Configuração	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Desinstalação	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Crimpagem	Conectividade
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Relatório	Conectividade
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Reparação	Conectividade
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Ativação	Ponto de Rede
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Crimpagem	Ponto de Rede
Tarefas	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	TD Certificado Digital	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	TD Juizado do Torcedor	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	TD Sessões das Câmaras	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	TD Sessões do Pleno	Tarefas de Demanda
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Desinstalação	Telefonia
Incidente	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Indisponível	Virtual Phone
Requisição	2N CATI AP CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Capital (Turmas Recursais, ESMEC, complexo do Centro Administrativo (Cambeba) e Fórum Clóvis Bevilàqua)	Configuração	Virtual Phone
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Configuração	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Desinstalação	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Crimpagem	Conectividade
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Relatório	Conectividade
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Reparação	Conectividade
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Ativação	Ponto de Rede
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Crimpagem	Ponto de Rede
Tarefas	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	TD Certificado Digital	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	TD Juizado do Torcedor	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	TD Sessões das Câmaras	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	TD Sessões do Pleno	Tarefas de Demanda
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Desinstalação	Telefonia
Incidente	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Indisponível	Virtual Phone
Requisição	2N CATI AP CFI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Comarcas Finais do Interi	Configuração	Virtual Phone
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Configuração	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Desinstalação	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Crimpagem	Conectividade
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Relatório	Conectividade
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Reparação	Conectividade
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Ativação	Ponto de Rede
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Crimpagem	Ponto de Rede
Tarefas	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	TD Certificado Digital	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	TD Juizado do Torcedor	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	TD Sessões das Câmaras	Tarefas de Demanda
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Desinstalação	Telefonia
Incidente	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Indisponível	Virtual Phone
Requisição	2N CATI AP JM	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Fixo Juizados da Mulher	Configuração	Virtual Phone
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Configuração	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Desinstalação	Aplicativos
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Crimpagem	Conectividade
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Relatório	Conectividade
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Reparação	Conectividade
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Ativação	Ponto de Rede
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Crimpagem	Ponto de Rede
Tarefas	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	TD Certificado Digital	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	TD Juizado do Torcedor	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	TD Sessões das Câmaras	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	TD Sessões do Pleno	Tarefas de Demanda
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Desinstalação	Telefonia
Incidente	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Indisponível	Virtual Phone
Requisição	2N CATI AP SI	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial – Salas de Imagens	Configuração	Virtual Phone
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Configuração	Aplicativos
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Desinstalação	Aplicativos
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Crimpagem	Conectividade
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Relatório	Conectividade
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Reparação	Conectividade
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Ativação	Ponto de Rede
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Crimpagem	Ponto de Rede
Tarefas	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	TD Certificado Digital	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	TD Juizado do Torcedor	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	TD Sessões das Câmaras	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	TD Sessões do Pleno	Tarefas de Demanda
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Desinstalação	Telefonia
Incidente	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Indisponível	Virtual Phone
Requisição	2N CATI APV CAP	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidades Capital	Configuração	Virtual Phone
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Configuração	Aplicativos
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Desinstalação	Aplicativos
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Crimpagem	Conectividade
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Relatório	Conectividade
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Reparação	Conectividade
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Ativação	Ponto de Rede
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Crimpagem	Ponto de Rede
Tarefas	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	TD Certificado Digital	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	TD Juizado do Torcedor	Tarefas de Demanda
Tarefas	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	TD Sessões das Câmaras	Tarefas de Demanda
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Desinstalação	Telefonia
Incidente	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Indisponível	Virtual Phone
Requisição	2N CATI APV INT	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Presencial Volante Unidade Interior (Juazeiro do Norte, Quixadá, Crateús, Iguatu, Maracanaú, Sobral, Caucaia)	Configuração	Virtual Phone
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Backup	Backup e Restore
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Cópia	Backup e Restore
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Gerenciamento	Backup e Restore
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Monitoramento	Backup e Restore
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Restauração	Backup e Restore
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Transferência de Dados	Backup e Restore
Incidente	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Erro/Falha	Software e Aplicativos
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Configuração	Software e Aplicativos
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Instalação	Software e Aplicativos
Incidente	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Erro/Falha	Virtual Phone
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Desinstalação	Virtual Phone

Incidente	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Erro/Falha	VPN
Requisição	2N CATI Remoto	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Remoto	Instalação/Configuração	VPN
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Permissões	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SCN - Sistema de Controle de Numerações
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Permissões	SAJADM - Portal do Servidor
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	Pje
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Usuário	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	CANCUN - Consulta de Antecedentes Criminais Unificada
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Configuração	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SAE - Sistema de Alvará Eletrônico
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Usuário	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	ADMRH - ABONO
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SAPRE - Sistema de Administração de Precatórios
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Orientação Técnica	Pje
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Alteração de Acesso	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Exclusão de Acesso	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	SELO DIGITAL
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SAJADM - Ponto
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SIPER - Sistema de Peritos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SSAS - Sistema de Solicitação de Auxílio Saúde
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	DJEA - Diário da Justiça Eletrônico
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Permissões	CANCUN - Consulta de Antecedentes Criminais Unificada
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Usuário	SAJADM - Portal intranet
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Reset Senha	SAJADM - Portal intranet
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SAJADM - Portal intranet
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	CANCUN - Consulta de Antecedentes Criminais Unificada
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Permissões	SAJADM - Portal intranet
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Orientação Técnica	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SEI ADM - Sistema Eletrônico de Informações
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SAJADM/PEX Extrajudicial
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	Malote Digital
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SIRECE - Sistema de Requerimento e Expedição de Certidões
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Alteração	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Alteração	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SIPER - Sistema de Peritos
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SAJADM - Ponto
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SCI - Sistema de Correição e Inspeção
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	SEEU - Sistema Eletrônico de Execução Unificado
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Inclusão de Dados	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SAJADM/SPD Sistema de Pedidos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SCONC - Sistema de Controle de Conciliações
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Reset Senha	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	ADMRH - Gestão de Recursos Humanos
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SPROC
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	SIRECE
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	SAJADM - Ponto
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Permissões	SAJADM/SPD Sistema de Pedidos
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	ADMRH - PONTO
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Como fazer	Pje
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Conhecimento	Conhecimento
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	Pje1G - Primeiro Grau
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	Férias Servidores
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Configuração	SAJADM - Ponto
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	ADMRH - Férias Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SSD - Sistema de Solicitação de Diárias
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Alteração de Acesso	SISPORT - Sistema de Controle de Portaria
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SELO DIGITAL
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	DJE - Diário da Justiça Eletrônico
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SEEU - Sistema Eletrônico de Execução Unificado
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Usuário	CANCUN - Consulta de Antecedentes Criminais Unificada
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	PROJUDI
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Permissões	SAJADM/GRH Recursos Humanos
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SIGEP
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	PNM - Proteção na Medida
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Configuração	SSAS - Sistema de Solicitação de Auxílio Saúde
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Exclusão de Acesso	SAA - Sistema de Autenticação e Autorização
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Configuração	ADMRH - ABONO
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	Férias Servidores
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SCI - Sistema de Correição e Inspeção
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Configuração	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Inclusão	SIPER
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Exclusão	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Alteração de Acesso	SCN - Sistema de Controle de Numerações
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Orientação Técnica	Malote Digital
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Novo Acesso	SAJADM - Portal do Servidor
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Inclusão de Dados	ADMRH - ABONO
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SGA - Sistema de Gestão da Arrecadação
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SEEU - Sistema Eletrônico de Execução Unificado
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SSAS - Sistema de Solicitação de Auxílio Saúde
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	ADMRH - ABONO
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Concessão de Acesso	SAJADM/PEX Extrajudicial
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Orientação Técnica	PROJUDI
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SAJPG - Sistema de Automação da Justiça 1º Grau
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Usuário	SAJADM/PEX Extrajudicial
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Orientação Técnica	SAJADM/PEX Extrajudicial
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Orientação Técnica	SPROC
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Reset Senha	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Como fazer	SAJADM/CPA Processos Administrativos
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SAJADM/SPD Sistema de Pedidos
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Alteração	SAJADM/PEX Extrajudicial
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Configuração	Malote Digital
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Gestão de Acesso - Alteração	SAJADM - Ponto
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Manutenção de Permissões	SIPER
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Exclusão de Acesso	CANCUN - Consulta de Antecedentes Criminais Unificada
Incidente	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Erro/Falha	SIPER
Requisição	2N CATI Sistemas	Suporte Técnico de Microinformática 2N – Atendimento Sistemas	Configuração	Portal Internet
Tarefas	3N CATI Apoio ITIL	Suporte Técnico de 3º Nível - Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	TD AITI Apoio a Infraestrutura de TI	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Apoio ITIL	Suporte Técnico de 3º Nível - Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	TD SCB de Apoio a Infraestrutura de TI	Tarefas de Demanda
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Erro/Falha	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Gerenciamento	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Manutenção	Armazenamento
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Erro/Falha	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Configuração	Backup e Restore
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Erro/Falha	Armazenamento
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Indisponível	Armazenamento
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Não Liga	Armazenamento
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Não responde	Armazenamento
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Performance Reduzida	Armazenamento
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Sem acesso	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Desativar acesso	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Desativar Usuário	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Desinstalação	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Movimentação / Remanejamento	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Novo Acesso	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Obrigação Legal	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Reparação	Armazenamento
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Substituição	Armazenamento
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Erro/Falha	Backup e Restore
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Indisponível	Backup e Restore
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Não Liga	Backup e Restore
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Não responde	Backup e Restore
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Performance Reduzida	Backup e Restore
Incidente	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Sem acesso	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Desativar acesso	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Desativar Usuário	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Desinstalação	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Movimentação / Remanejamento	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Novo Acesso	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Obrigação Legal	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Reparação	Backup e Restore
Requisição	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	Substituição	Backup e Restore
Tarefas	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	TD SCA de Armazenamento e Backup	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Armazenamento	Suporte Técnico de 3º Nível - Armazenamento	TD SCM de Backup e Restore	Tarefas de Demanda
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	Banco de Dados
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Indisponível	Banco de Dados
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não Liga	Banco de Dados
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não responde	Banco de Dados
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Performance Reduzida	Banco de Dados
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Sem acesso	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar acesso	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar Usuário	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Execução de Script	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Movimentação / Remanejamento	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Novo Acesso	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Obrigação Legal	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Substituição	Banco de Dados
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	MySQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Indisponível	MySQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Performance Reduzida	MySQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Sem acesso	MySQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar acesso	MySQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar Usuário	MySQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Execução de Script	MySQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Movimentação / Remanejamento	MySQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Novo Acesso	MySQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Obrigação Legal	MySQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Substituição	MySQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	Oracle
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Indisponível	Oracle
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não Liga	Oracle
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não responde	Oracle
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Performance Reduzida	Oracle
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Sem acesso	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar acesso	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar Usuário	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Movimentação / Remanejamento	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Novo Acesso	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Obrigação Legal	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Substituição	Oracle
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	Oracle Cloud Control
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Indisponível	Oracle Cloud Control
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não Liga	Oracle Cloud Control
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não responde	Oracle Cloud Control
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Performance Reduzida	Oracle Cloud Control
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Sem acesso	Oracle Cloud Control
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar acesso	Oracle Cloud Control
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar Usuário	Oracle Cloud Control
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desinstalação	Oracle Cloud Control
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Movimentação / Remanejamento	Oracle Cloud Control

Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Novo Acesso	Oracle Cloud Control
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Obrigação Legal	Oracle Cloud Control
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Substituição	Oracle Cloud Control
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	PostgreSQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Indisponível	PostgreSQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não Liga	PostgreSQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não responde	PostgreSQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Performance Reduzida	PostgreSQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Sem acesso	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar acesso	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar Usuário	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Execução de Script	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Movimentação / Remanejamento	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Novo Acesso	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Obrigação Legal	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Substituição	PostgreSQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	SQL Server
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Indisponível	SQL Server
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não Liga	SQL Server
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Não responde	SQL Server
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Performance Reduzida	SQL Server
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Sem acesso	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar acesso	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Desativar Usuário	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Execução de Script	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Movimentação / Remanejamento	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Novo Acesso	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Obrigação Legal	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Substituição	SQL Server
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	Por Definir
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Restore	Banco de Dados
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Restore	MySQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro de Permissão	Oracle
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro/Falha	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Análise	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Configuração	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Criar Tarefa	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Execução de Script	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Gerenciamento	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Restore	Oracle
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Restore	Oracle Cloud Control
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Gerenciamento	PostgreSQL
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Restore	PostgreSQL
Incidente	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Erro de Permissão	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Alteração	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Configuração	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Gerenciamento	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Relatório	SQL Server
Requisição	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	Restore	SQL Server
Tarefas	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	TD Especialista Banco de Dados	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	TD Especialista em Banco de Dados PostGreSQL	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	TD SCA Banco de Dados	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	TD SCB de Banco de Dados	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Banco de Dados	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Banco de Dados	TD SCM de Banco de Dados	Tarefas de Demanda
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Erro/Falha	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Aquisição	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Configuração	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Diagnóstico	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Disponibilização	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Gerenciamento	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Liberação	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Remanejamento	Conectividade
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Erro/Falha	Conectividade
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Indisponível	Conectividade
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Não Liga	Conectividade
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Não responde	Conectividade
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Performance Reduzida	Conectividade
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Sem acesso	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Desativar acesso	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Desativar Usuário	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Desinstalação	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Movimentação / Remanejamento	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Novo Acesso	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Obrigação Legal	Conectividade
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Reparação	Conectividade
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Erro/Falha	Wi-Fi
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Indisponível	Wi-Fi
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Performance Reduzida	Wi-Fi
Incidente	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Sem acesso	Wi-Fi
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Configuração	Wi-Fi
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Desativar acesso	Wi-Fi
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Desativar Usuário	Wi-Fi
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Novo Acesso	Wi-Fi
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Obrigação Legal	Wi-Fi
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Reparação	Wi-Fi
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Orientação Técnica	Gerenciamento de Rede
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Verificação	Aceleradores WAN
Tarefas	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	TD SCA de Comunicação	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	TD SCB de Comunicação	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	TD SCM de Comunicação	Tarefas de Demanda
Requisição	3N CATI Conectividade	Suporte Técnico de 3º Nível - Conectividade e Comunicação	Gerenciamento	Wi-Fi
Tarefas	3N CATI DevOps	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações DevOps	TD Especialista DevOps em Infraestrutura	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Gerenciamento de Serviços	Suporte Técnico de 3º Nível - Gerenciamento de Serviços de TIC	TD Gestão de Inc. e Requisição	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Gerenciamento de Serviços	Suporte Técnico de 3º Nível - Gerenciamento de Serviços de TIC	TD Gestão de Problemas	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Gerenciamento de Serviços	Suporte Técnico de 3º Nível - Gerenciamento de Serviços de TIC	TD Gestão Proc de Mud e Libera	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Gerenciamento de Serviços	Suporte Técnico de 3º Nível - Gerenciamento de Serviços de TIC	TD Gestão Proc Equipe Técnica	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Gerenciamento de Serviços	Suporte Técnico de 3º Nível - Gerenciamento de Serviços de TIC	TD Gestão Proc. Conf Base Conh	Tarefas de Demanda
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Criar Regra	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Gerenciamento	Firewall
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Firewall
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Firewall
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Firewall
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Firewall
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Firewall
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Firewall
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Liberar acesso a um site ou serviço bloqueado	Internet
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Linux e Unix
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Linux e Unix
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Linux e Unix
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Linux e Unix
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Análise	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Linux e Unix
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Criar Imagem	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Gerenciamento	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Liberação	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Manutenção	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Linux e Unix
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Linux e Unix
Tarefas	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD Especialista em Ambiente Operacional Linux	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCA de Ambiente Operacional Linux	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCB de Ambiente Operacional Linux	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCM de Ambiente Operacional Linux	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCM de Segurança	Tarefas de Demanda
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Minio
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Minio
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Minio
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Minio
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Minio
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Análise	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Minio
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Minio
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Openshift
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Openshift
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Openshift
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Openshift
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Openshift
Incidente	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Análise	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Openshift
Requisição	3N CATI Linux/Unix/Seg	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Openshift
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Erro/Falha	Alteração de Hardware
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Instalação	Alteração de Hardware
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Erro/Falha	Conflito de IC
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Erro/Falha	Conflito de IC
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Instalação	Conflito de IC
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Instalação	Conflito de IC
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Erro/Falha	IC sem Report
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Instalação	IC sem Report
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Erro/Falha	Nomenclatura não conformidade
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Instalação	Nomenclatura não conformidade
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Erro/Falha	Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Indisponível	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Adicionar Monitoramento	Monitoramento

Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Configuração	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Desativar Monitoramento	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Verificação	Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Indisponível	Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Não Liga	Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Não responde	Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Performance Reduzida	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Desativar acesso	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Desativar Usuário	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Desinstalação	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Movimentação / Remanejamento	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Novo Acesso	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Obrigação Legal	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Reparação	Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento	Suporte Técnico de 3º Nível - Observabilidade de Serviços de TI	Substituição	Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Conexões	Balanceadores PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação de Conectividade	Balanceadores PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Balanceadores PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Balanceadores PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Balanceadores PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Conexões	Banco de Dados PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Deadlocks	Banco de Dados PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Banco de Dados PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Banco de Dados PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Banco de Dados PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Transações	Banco de Dados PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Datastores	Clusters
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Clusters
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Clusters
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Hardware	Clusters
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Clusters
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Recursos/Consumo	Clusters
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	CNJ - Integrações e API
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	CNJ - Integrações e API
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	CNJ - Integrações e API
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da API	CNJ - Integrações e API
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Site/Integração	CNJ - Integrações e API
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	CNJ - Rabbit
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Enfileiramento em Filas TJCE	CNJ - Rabbit
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	CNJ - Rabbit
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	CNJ - Rabbit
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Site	CNJ - Rabbit
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade do Cluster	CNJ - Rabbit
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Consumo de Banda	Firewall PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação de Conectividade	Firewall PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Firewall PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Firewall PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Firewall PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Gerenciamento do Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Gerenciamento do Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Gerenciamento do Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alteração de Hostname	Gerenciamento do Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Exclusão de IC	Gerenciamento do Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Gerenciamento de Dashboards	Gerenciamento do Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Gerenciamento de Grupos	Gerenciamento do Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Inclusão de IC	Gerenciamento do Monitoramento
Requisição	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Relatório	Gerenciamento do Monitoramento
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Armazenamento	Minio PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Conteiners	Minio PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Minio PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Minio PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Minio PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Porta de Serviço/Cluster	Minio PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Aplicações Java	PJe Aplicações
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	PJe Aplicações
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação/Lentidão	PJe Aplicações
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	PJe Aplicações
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	PJe Aplicações
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Site	PJe Aplicações
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de JVM	PJe Aplicações
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Conteiners	PJe-Assinador
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	PJe-Assinador
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação/Lentidão	PJe-Assinador
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	PJe-Assinador
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	PJe-Assinador
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Site	PJe-Assinador
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Conteiners	PJe-Binários
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	PJe-Binários
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação/Lentidão	PJe-Binários
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	PJe-Binários
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	PJe-Binários
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Site	PJe-Binários
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	PJe-Docs
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação/Lentidão	PJe-Docs
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	PJe-Docs
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	PJe-Docs
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Site	PJe-Docs
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Conteiners	PJe-Midias Monitor
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	PJe-Midias Monitor
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação/Lentidão	PJe-Midias Monitor
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	PJe-Midias Monitor
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	PJe-Midias Monitor
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade da URL/Site	PJe-Midias Monitor
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Servidores Físicos PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Servidores Físicos PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Hardware	Servidores Físicos PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Servidores Físicos PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Recursos/Consumo	Servidores Físicos PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Degradação do Serviço	Servidores Virtuais PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Erro/Falha	Servidores Virtuais PJe

Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Indisponibilidade	Servidores Virtuais PJe
Incidente	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	Alerta de Recursos/Consumo	Servidores Virtuais PJe
Tarefas	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	TD SCA Performance e Disponibilidade	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Monitoramento PJE	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas Complexos	TD SCB Performance e Disponibilidade	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Nuvem	Suporte Técnico de 3º Nível - Computação em Nuvem	TD Especialista Nuvem	Tarefas de Demanda
Requisição	3N CATI Segurança da Informação	Suporte Técnico de 3º Nível - Segurança de TIC	Análise	Análise de Logs
Requisição	3N CATI Segurança da Informação	Suporte Técnico de 3º Nível - Segurança de TIC	Análise de Vulnerabilidade	Análise de vulnerabilidade
Requisição	3N CATI Segurança da Informação	Suporte Técnico de 3º Nível - Segurança de TIC	Auditoria	Auditoria de Segurança
Requisição	3N CATI Segurança da Informação	Suporte Técnico de 3º Nível - Segurança de TIC	Análise	Avaliação de Risco
Tarefas	3N CATI Segurança da Informação	Suporte Técnico de 3º Nível - Segurança de TIC	TD SCA de Segurança	Tarefas de Demanda
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	GIT
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	JBoss
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Gerenciamento	JBoss
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Orientação Técnica	JBoss
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Aplicação Web
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Aplicação Web
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Aplicação Web
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Aplicação Web
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Aplicação Web
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Aplicação Web
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Análise	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Aplicação Web
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Aplicação Web
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Docker
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Docker
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Docker
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Docker
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Docker
Incidente	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Análise	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Docker
Requisição	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Docker
Tarefas	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD Especialista de Suporte em Servidores de Aplicação	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Servidor de Aplicação	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCA de Suporte em Servidores de Aplicação	Tarefas de Demanda
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	VMware e HiperV
Tarefas	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD Especialista Virtualizadores	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCA de Virtualizadores	Tarefas de Demanda
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	VMware e HiperV
Incidente	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Coleta de Logs	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Gerenciamento	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Virtualização	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	VMware e HiperV
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Homologação	Aplicativos
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Alterar Alias	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Compartilhamento	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Gerenciamento	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Grupo	Correio / AD
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Exchange
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	Exchange
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Gerenciamento	Exchange
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Serviço de e-mail
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	Serviço de e-mail
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Criar caixa postal da unidade	Serviço de e-mail
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Criar grupo de e-mail	Serviço de e-mail
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Excluir grupo de e-mail	Serviço de e-mail
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Restore de Caixa Postal	Serviço de e-mail
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Correio / AD
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Correio / AD
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Correio / AD
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Correio / AD
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Correio / AD
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desbloqueio	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Exclusão	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Inclusão	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Orientação Técnica	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reativação	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Correio / AD
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Correio / AD
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro de Permissão	Windows
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Netscaler
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Netscaler
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Netscaler
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Netscaler
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Netscaler
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Netscaler
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Auditoria	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Avaliação de Recursos	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Compartilhamento	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Configuração	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Criar Cluster	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Criar Imagem	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Gerenciamento	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Verificação	Windows
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Erro/Falha	Windows
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Indisponível	Windows
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não Liga	Windows
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Não responde	Windows
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Performance Reduzida	Windows
Incidente	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sem acesso	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Análise	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar acesso	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desativar Usuário	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Desinstalação	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Movimentação / Remanejamento	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Novo Acesso	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Obrigação Legal	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Reparação	Windows
Requisição	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Substituição	Windows
Tarefas	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD Especialista em Ambiente Operacional Windows	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCA de Ambiente Operacional Windows	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCB de Ambiente Operacional Windows	Tarefas de Demanda
Tarefas	3N CATI Windows	Suporte Técnico de 3º Nível - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	TD SCM de Ambiente Operacional Windows	Tarefas de Demanda

iciário

ivos

iciário

1.1INTRODUÇÃO

1.1 Este documento tem como finalidade apresentar o valor estimado da contratação, como também a memória de cálculo e as fontes de preços utilizados.

1.2 A pesquisa utilizou metodologia em estrita consonância ao objeto a ser contratado e suas peculiaridades, devidamente fundamentadas.

2 FONTES UTILIZADAS NA PESQUISA DE MERCADO

2.1 ***Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação*:**

2.1.1 ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025);

2.1.2 Pesquisa direta fornecedor A;

2.1.3 Pesquisa direta fornecedor B;

2.1.4 Pesquisa direta fornecedor C

2.1.5 Pesquisa direta fornecedor D.

2.2 A metodologia adotada está em conformidade com o Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, especialmente o art. 4º, §1º, que exige justificativa quando não forem utilizados os parâmetros prioritários (incisos I e II do art. 23).

2.3 Justificativa Técnica para Adoção dos Valores Estimados

2.3.1 Em conformidade com o disposto na **Portaria SGD/MGI nº 1070/2023**, atualizada pela **Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025**, foram adotados os valores constantes no **Mapa de Preços** disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital, como referência para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.3.2 Para garantir maior aderência à realidade do mercado e às especificidades da demanda deste Poder, os valores foram **complementados por quatro cotações obtidas junto a fornecedores especializados**, conforme previsto no **§ 1º do art. 23 da Lei nº 14.133/2021**, que admite a utilização de pesquisa direta com fornecedores como parâmetro válido para estimativa de preços.

2.4 Justificativa para a Não Utilização dos Incisos I e II do § 1º do Art. 23 da Lei nº 14.133/2021

2.4.1 Durante a elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP), conforme descrito nos itens 5.2.2, 5.2.3 e 5.2.4, foram realizadas pesquisas nos seguintes canais oficiais:

2.4.1.1 **Banco de Preços** (https://www.bancodeprecos.com.br/);

2.4.1.2 **Portal de Compras do Governo Federal** (https://www.gov.br/compras/pt-br).

2.4.2 Embora tenham sido identificadas contratações similares realizadas e preços adjudicados por outros órgãos da Administração Pública, os valores encontrados **não se mos-**

traram compatíveis com as especificidades da demanda deste Poder. Tal incompatibilidade decorre de fatores como:

2.4.2.1 A **dimensão do projeto**;

2.4.2.2 Os **recursos tecnológicos envolvidos**;

2.4.2.3 As **necessidades particulares da contratação**;

2.4.2.4 As **características específicas dos serviços de TIC requeridos**;

2.4.2.5 A **quantidade de usuários a serem atendidos**.

2.4.3 Esses elementos tornam o escopo e a complexidade da contratação significativamente distintos das referências disponíveis, o que inviabiliza a aplicação dos incisos I e II do § 1º do art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

2.4.4 Dessa forma, a adoção dos valores do Mapa de Preços da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, complementados por cotações de fornecedores especializados, está **em consonância com o art. 4º, § 1º do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE**, que permite a utilização de outros parâmetros quando os previstos nos incisos I e II não forem adequados à realidade da contratação.

3 MEMÓRIA DE CÁLCULO

3.1 Para a estimativa dos preços, embora tenham sido identificadas contratações similares realizadas por outros órgãos da Administração Pública, não foi possível encontrar valores compatíveis com as especificidades da demanda deste Poder. Tal dificuldade decorre da dimensão do projeto, dos recursos tecnológicos envolvidos, das necessidades particulares, das características específicas dos serviços de TIC requeridos e da quantidade de usuários a serem atendidos. Esses fatores tornam o escopo e a complexidade da contratação significativamente distintos das referências disponíveis.

3.2 Parâmetros adotados

3.2.1 Diante disso, conforme previsto no Parágrafo Único do Art. 30 do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, é permitido utilizar "as estimativas de preços constantes em modelos de contratação de soluções de TIC, publicados pelo Poder Executivo Federal" como referência para a formação do preço estimado. Assim, foram adotados os valores constantes no ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), complementados por valores obtidos em pesquisas de mercado junto a fornecedores especializados na prestação dos serviços.

3.3 Metodologia utilizada

3.3.1 A composição final dos preços está detalhada, por Grupo de Serviço, na tabela a seguir:

Grupo	Método
Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores

Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores
Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + **ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + **ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**
Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores
Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + **ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).**

3.3.2 Foram encaminhados e-mails a 12 (doze) fornecedores especializados na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com o objetivo de obter propostas de preços para subsidiar a estimativa de custos.

3.3.2.1 Valores unitários dos itens

3.3.2.1.1 Os valores unitários obtidos por meio de pesquisas de preços estão

organizados no Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura, na Planilha de Formação de Preços, distribuídos nas colunas correspondentes:

3.3.2.1.1.1 Custo Unitário Mensal do Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6055, DE 26 de Agosto de 2025;

3.3.2.1.1.2 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado Empresa A;

3.3.2.1.1.3 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa B;

3.3.2.1.1.4 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa C;

3.3.2.1.1.5 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa D;

3.3.2.1.1.6 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário por perfil Estimado;

3.3.2.1.1.7 Coluna Valor Mensal.

3.3.2.2 Justificativa da Amostragem de Fornecedores

3.3.2.2.1 Durante a fase de levantamento de preços para subsidiar a estimativa de custos da contratação, a equipe técnica realizou pesquisas nos seguintes canais:

3.3.2.2.2 **Banco de Preços** (https://www.bancodeprecos.com.br/);

3.3.2.2.3 **Portal de Compras do Governo Federal** (https://www.gov.br/compras/pt-br).

3.3.2.3 Nesses ambientes, foram identificados diversos Termos de Homologação, contratos administrativos e registros de fornecedores que atuam na prestação de serviços similares aos demandados. A equipe também realizou consultas internas junto aos gestores das áreas técnicas da SETIN, utilizando os canais institucionais disponíveis, como Microsoft Teams e WhatsApp Corporativo, com o objetivo de obter referências adicionais e validar a aderência das soluções encontradas às necessidades específicas do órgão.

3.3.2.4 Apesar da ampla pesquisa, nem todos os fornecedores identificados possuíam informações de contato completas, especialmente endereços de e-mail válidos, o que dificultou o envio formal de solicitações de propostas. Além disso, considerando:

3.3.2.4.1 O prazo estimado para a contratação;

3.3.2.4.2 A necessidade de ajustes nas propostas conforme as especificações técnicas;

3.3.2.4.3 A possibilidade de dúvidas e questionamentos por parte dos fornecedores em relação à documentação enviada;

3.3.2.5 A equipe técnica avaliou que o contato com 12 (doze) fornecedores especializados seria suficiente para atender ao princípio da razoabilidade e garantir uma amostragem representativa do mercado, conforme previsto no Manual de Pesquisa de Preços do TJCE e em consonância com o § 1º do art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

3.3.2.6 Essa abordagem permitiu a obtenção de propostas compatíveis com o escopo da contratação, respeitando os critérios de transparência, economicidade e eficiência, e assegurando que os valores estimados reflitam adequadamente as condições praticadas no mercado.

3.3.3 Desses, 04 (quatro) fornecedores responderam com propostas válidas, cujos valores globais para o período de 12 (doze), 36 (trinta e seis) e 60 (sessenta) meses estão apresentados na tabela a seguir:

Empresas	**12 meses**	**36 meses**	**60 meses**
Empresa A	R$ 55.642.142,84	R$ 166.926.428,52	R$ 278.210.435,80
Empresa B	R$ 51.311.346,80	R$ 153.934.040,40	R$ 256.556.733,60
Empresa C	R$ 63.718.018,45	R$ 188.454.055,36	R$ 314.090.092,26
Empresa D	R$ 76.678.331,16	R$ 228.449.725,92	R$ 380.052.259,80

3.3.4 Os valores mencionados no item 3.3.3 foram obtidos considerando as seguintes unidades de medidas:

3.3.4.1.1 Para os Grupos 01, 02, 03, 04, 05 e 07 foi adotada a métrica do Modelo baseado em entregas contínuas, com foco em níveis mínimos de serviço previamente definidos. Alinhada à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025). Essa métrica é ideal para serviços com demanda previsível e recorrente, e não exige dedicação exclusiva de mão de obra.

3.3.4.1.1.1 Para os Grupos 01, 02 e 05

3.3.4.1.1.1.1 Valor Fixo Mensal: pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

3.3.4.1.1.2 Para os Grupos 03, 04 e 07

3.3.4.1.1.2.1 Valor Fixo Mensal por Perfil: pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, cujo valor estimado baseia-se nas quantidades e perfis profissionais mínimos previstos.

3.3.4.2 Para o Grupo 06 foi adotado a métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), considerando que a métrica é sob demanda, com pagamento vinculado à execução pontual de tarefas técnicas específicas, e é utilizado para serviços que exigem flexibilidade operacional, como suporte fora do expediente, mudanças em produção e resolução de incidentes críticos, além de permitir controle granular do consumo de rastreabilidade via ferramentas ITSM e previsibilidade orçamentária.

3.3.4.2.1 Justificativa Técnica

3.3.4.2.1.1 Atendimento fora do horário comercial, incluindo finais de semana e feriados.

3.3.4.2.1.2 Continuidade dos serviços operacionais críticos.

3.3.4.2.1.3 Gestão de mudanças e incidentes em ambientes de produção.

3.3.4.2.2 Contexto Operacional

3.3.4.2.2.1 Serviços operacionais em regime 24x7.

3.3.4.2.2.2 Janelas de manutenção fora do expediente.

3.3.4.2.2.3 Incidentes críticos exigem resposta imediata.

3.3.4.2.2.4 Profissionais atuam sob demanda, sem plantão contínuo.

3.3.4.2.3 Benefícios da UST

3.3.4.2.3.1 Contratação sob demanda, sem equipe dedicada 24x7.
3.3.4.2.3.2 Controle granular do consumo de horas.
3.3.4.2.3.3 Previsibilidade orçamentária com pacotes dimensionados.
3.3.4.2.3.4 Rastreabilidade e auditoria via ITSM.

3.3.4.2.4 Mitigação de Riscos

3.3.4.2.4.1 Execução de serviços fora do expediente.
3.3.4.2.4.2 Mudanças críticas: atualizações, patches, migração de dados.
3.3.4.2.4.3 Incidentes fora do horário: indisponibilidade, quebra de SLA, riscos reputacionais.

3.3.4.2.5 Conformidade com ITIL

3.3.4.2.5.1 Alinhamento com ITIL 4:
3.3.4.2.5.2 Gerenciamento de mudanças com menor impacto.
3.3.4.2.5.3 Resposta imediata a incidentes críticos.

3.3.4.2.6 Modelo Viabilizado

3.3.4.2.6.1 Flexível, sob demanda e escalável.
3.3.4.2.6.2 Financeiramente eficiente.
3.3.4.2.6.3 Técnica e estrategicamente adequado para proteger serviços críticos.

3.3.4.2.7 Confronto com Requisitos Técnicos e Diretrizes do TCU

3.3.4.2.7.1 A escolha das métrica está em conformidade com os requisitos técnicos definidos pela equipe de planejamento e com a Súmula 269 do TCU, que exige vinculação da remuneração a resultados ou níveis de serviço. O uso do modelo por UST está devidamente justificado pela natureza crítica e imprevisível das tarefas envolvidas.

3.3.4.2.8 Considerando as justificativas apresentadas nos itens 3.3.4.2.1 a 3.3.4.2.7, para o Grupo 06, foram definidas as métricas identificadas abaixo:

3.3.4.2.8.1 Unidade de Atendimento Técnico (AT): Unidade de serviço técnico referente a uma (01) hora técnica de um (01) técnico de 2º Nível.

3.3.4.2.8.2 Unidade de Suporte Técnico (ST): Unidade de serviço técnico referente a 01 (uma) hora de prestação de serviço de 01(um) técnico de 3º nível.

3.3.5 Após análise das propostas e considerando os Grupos/Categorias/perfis e seus respectivos quantitativos, utilizamos os valores das propostas cujo valor para 36 (trinta e seis) meses, em virtude da contratação ser para 36 meses com o objetivo de atender o Parágrafo Único, Art. 6º, do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, realizamos os cálculos para identificar preços destoantes com diferença superior e inferior a 40% (quarenta por cento), e conforme orientação do Art. 17., do referido manual, a equipe realizou um tratamento de forma crítica aplicando os cálculos do Desvio Padrão e do Coeficiente de Variação no preço unitário, bem como definiu a metodologia a ser adotada para composição dos preços.

3.3.6 **Justificativa da metodologia**

3.3.6.1 A metodologia adotada para a composição dos preços e análise das propostas visa garantir **transparência, aderência à legislação vigente** e **eficiência na estimativa de custos** para contratação de serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC.

3.3.6.2 Com base na análise da planilha “Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura - Planilha de Formação de Preços.xlsx”, Preço 36 meses, e considerando as orientações do Tribunal de Contas da União (TCU) disponíveis no portal Licita-

coesEContratos.TCU.gov.br, segue a justificativa técnica para a escolha da metodologia de cálculo do valor estimado da contratação, baseado na mediana, do valor unitário:

3.3.6.2.1.1 Por categoria: aplicado aos Grupo 01, 02 e 05;

3.3.6.2.1.2 Por perfil: aplicado aos Grupos 03, 04 e 07; e

3.3.6.2.1.3 Por Unidade Técnica (atendimento técnico e suporte técnico): aplicado ao Grupo 06.

3.3.6.2.2 Contexto da Análise

3.3.6.2.2.1 Os valores unitários considerados para a análise e tratamento da média, mediana e menor preços estão dispostos na Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura - Planilha de Formação de Preços.xlsx, cujo resultado do valor Global segue abaixo:

3.3.6.2.2.1.1 **Média**: R$ 172.940.157,10;

3.3.6.2.2.1.2 **Mediana:** R$ 172.508.314,60;

3.3.6.2.3 Diretrizes do TCU sobre Metodologias

3.3.6.2.3.1 O TCU orienta que a definição do valor estimado da contratação deve:

3.3.6.2.3.1.1 Ser baseada em amostras representativas (mínimo de três preços);

3.3.6.2.3.1.2 Excluir valores inexequíveis ou excessivamente elevados;

3.3.6.2.3.1.3 Ser justificada tecnicamente, com base na realidade do mercado;

3.3.6.2.3.1.4 Utilizar métodos estatísticos adequados à dispersão dos dados.

3.3.6.2.3.2 O TCU não impõe uma metodologia única, mas recomenda que a escolha entre menor preço, média ou mediana seja feita com base em critérios técnicos e na análise da dispersão dos dados.

3.3.6.2.4 Análise Técnica das Metodologias

3.3.6.2.4.1 Menor Preço

3.3.6.2.4.1.1 Vantagem: favorece a economicidade.

3.3.6.2.4.1.2 Risco: pode representar valor subestimado, especialmente com grande variação entre os preços.

3.3.6.2.4.1.3 TCU: recomenda cautela quando há dispersão significativa.

3.3.6.2.4.2 Média

3.3.6.2.4.2.1 Vantagem: representa o valor médio do mercado.

3.3.6.2.4.2.2 Risco: sensível a valores extremos, podendo inflar o valor estimado.

3.3.6.2.4.2.3 TCU: adequada quando os dados são homogêneos**.**

3.3.6.2.4.3 Mediana

3.3.6.2.4.3.1 Vantagem: não sofre influência de valores extremos, sendo mais estável e representativa.

3.3.6.2.4.3.2 TCU: recomendada em cenários com dispersão significativa, como o presente caso.

3.3.6.2.5 Conclusão e Justificativa Técnica

3.3.6.2.5.1 Justificativa Técnica – Manutenção de Valores do Item 2 - Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede, do "Grupo 05 - Serviços Especializados na Planilha Apesar da Discrepância

3.3.6.2.5.1.1 Foram analisados os seguintes valores informados por empresas com perfis distintos:

3.3.6.2.5.1.1.1 R$ 423.758,09;

3.3.6.2.5.1.1.2 R$ 77.760,14;

3.3.6.2.5.1.1.3 R$ 95.862,73;

3.3.6.2.5.1.1.4 R$ 356.296,70.

3.3.6.2.5.1.2 A média dos valores foi calculada em R$ 238.419,42, sendo adotado o critério de ±40% da média como faixa de referência. Com isso, foram definidos os seguintes limites:

3.3.6.2.5.1.2.1 Limite inferior: R$ 143.051,65;

3.3.6.2.5.1.2.2 Limite superior: R$ 333.787,18.

3.3.6.2.5.1.3 Verificou-se que nenhum dos valores analisados está dentro da faixa de referência, o que indica uma discrepância significativa em relação ao padrão esperado.

3.3.6.2.5.1.4 No entanto, os valores permanecem na planilha, considerando que:

3.3.6.2.5.1.4.1 A diversidade dos perfis das empresas participantes pode justificar variações nos custos apresentados;

3.3.6.2.5.1.4.2 Os valores refletem realidades operacionais distintas, que não necessariamente se alinham ao parâmetro médio adotado;

3.3.6.2.5.1.4.3 A manutenção dos dados originais é essencial para garantir a transparência e rastreabilidade das informações recebidas.

3.3.6.2.5.1.5 Dessa forma, os valores foram mantidos na planilha, mesmo estando fora dos limites de referência, para preservar a integridade da análise e permitir futuras avaliações segmentadas ou ajustes metodológicos, caso necessário.

3.3.6.2.5.2 Justificativa Técnica – Diversidade de Perfis Empresariais com Base no Coeficiente de Variação

3.3.6.2.5.2.1 A análise dos valores informados pelas quatro empresas participantes revelou uma ampla variação nos custos mensais, eviden-

ciada pelos coeficientes de variação (CV) calculados para cada item ou perfil.

3.3.6.2.5.2.2 O coeficiente de variação é uma medida estatística que expressa o grau de dispersão dos dados em relação à média. Quanto maior o CV, maior a variabilidade entre os valores, o que pode indicar diferenças significativas nos perfis empresariais.

3.3.6.2.5.2.3 Dos 67 valores válidos analisados, observou-se que:

3.3.6.2.5.2.3.1 31 valores (46,27%) apresentaram CV abaixo de 25%, indicando baixa a moderada variabilidade.

3.3.6.2.5.2.3.2 36 valores (53,73%) apresentaram CV igual ou acima de 25%, caracterizando alta variabilidade.

3.3.6.2.5.2.3.3 7 valores (10,45%) apresentaram CV abaixo de 20%, reforçando a consistência entre os dados desses casos.

3.3.6.2.5.2.3.4 60 valores (89,55%) apresentaram CV igual ou acima de 20%, evidenciando uma dispersão relevante.

3.3.6.2.5.2.4 Essa distribuição dos coeficientes de variação demonstra que os dados refletem uma diversidade de perfis empresariais, com diferentes estruturas de custos, níveis de especialização, modelos operacionais e estratégias comerciais. Tais diferenças impactam diretamente na formação dos preços e justificam a variação observada.

3.3.6.2.5.2.5 Portanto, a manutenção dos valores na planilha, mesmo quando fora dos limites de referência, é justificada pela necessidade de representar fielmente a realidade do mercado e garantir a transparência da análise.

3.3.6.2.5.3 Justificativa Técnica – Escolha da Mediana como Referência de Preços

3.3.6.2.5.3.1 A análise dos coeficientes de variação revelou que 53,73% dos valores apresentam alta variabilidade (CV ≥ 25%), o que indica uma dispersão significativa entre os preços praticados pelas empresas. Essa dispersão pode ser atribuída a diferentes fatores, como:

3.3.6.2.5.3.1.1 Estrutura de custos variada;

3.3.6.2.5.3.1.2 Níveis distintos de especialização;

3.3.6.2.5.3.1.3 Modelos operacionais diversos;

3.3.6.2.5.3.1.4 Estratégias comerciais específicas.

3.3.6.2.5.3.2 Diante desse cenário, a média aritmética pode ser influenciada por valores extremos, distorcendo a percepção do valor típico praticado no mercado. Por outro lado, a mediana, por representar o valor central da distribuição, não é afetada por outliers e oferece uma visão mais fiel do comportamento predominante entre os dados.

3.3.6.2.5.3.3 Assim, a mediana é estatisticamente mais robusta para representar o valor de referência em contextos de alta dispersão, garantindo maior transparência e equilíbrio na análise comparativa entre os diferentes perfis empresariais.

3.3.6.2.5.3.4 Observação: Considerando a elevada dispersão dos dados, com mais da metade dos valores apresentando CV igual ou superior a 25%, a utilização da média aritmética como referência de preços pode ser inadequada, pois é sensível a valores extremos que distorcem a representação do valor típico.

3.3.6.2.5.3.5 A mediana, por sua vez, representa o valor central da distribuição e não é afetada por valores que em um conjunto de dados são significativamente diferentes dos demais, podendo ser resultados de erros de medição, variabilidade natural ou eventos raros, sendo estatisticamente mais robusta em contextos de alta variabilidade. Sua adoção como referência permite uma análise mais equilibrada e fiel à realidade do mercado, refletindo com maior precisão o comportamento predominante entre os dados coletados.

3.3.6.2.5.3.6 Portanto, a manutenção dos valores na planilha, mesmo quando fora dos limites de referência, é justificada pela necessidade de representar fielmente a realidade do mercado e garantir a transparência e consistência da análise técnica.

3.3.6.2.5.3.7 Diante desse cenário, e conforme previsto no Art. 33 do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, optou-se pela utilização da mediana como critério para definição do preço de referência. A mediana representa o valor central da amostra e não sofre influência de valores muito altos ou muito baixos, sendo, portanto, mais adequada para refletir o comportamento real do mercado em situações de alta dispersão.

3.3.6.2.5.3.8 Essa escolha visa garantir maior precisão, segurança e economicidade na estimativa de preços, alinhando-se aos princípios da razoabilidade, eficiência e interesse público que regem os processos de contratação no âmbito do TJCE.

3.3.6.2.5.4 A mediana se apresenta como a metodologia mais adequada para definição do valor estimado da contratação, pois:

3.3.6.2.5.4.1 Minimiza o impacto de valores extremos;

3.3.6.2.5.4.2 Representa melhor a tendência central do mercado;

3.3.6.2.5.4.3 Reduz o risco de subavaliação ou superavaliação do contrato;

3.3.6.2.5.4.4 Está em conformidade com os princípios da razoabilidade, eficiência e economicidade.

3.3.6.3 Composição dos Preços por Grupo de Serviço

3.3.6.4 A definição dos valores baseado na mediana, do valor unitário:

3.3.6.4.1.1 Por categoria: aplicado aos Grupo 01, 02 e 05;

3.3.6.4.1.2 Por perfil: aplicado aos Grupos 03, 04 e 07; e

3.3.6.4.1.3 Por Unidade Técnica (atendimento técnico e suporte técnico): aplicado ao Grupo 06.

3.3.6.5 Foi realizada com base em **pesquisa de mercado junto a fornecedores especializados**, complementada, pelo **ANEXO II - Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário**, conforme atualizado pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025. O **ANEXO II - Mapa de Pesquisa Salarial foi aplicado aos Grupos 03, 04 e 07,** por possuírem preços unitários definidos com base em perfis. Essa abordagem permite:

3.3.6.5.1 Obter **valores praticados no mercado atual**, refletindo a realidade econômica.

3.3.6.5.2 Garantir **equidade e razoabilidade** na estimativa de custos.

3.3.6.5.3 Atender às **diretrizes normativas** para composição de preços em contratações públicas.

3.3.6.6 Pesquisa de Mercado com Fornecedores

3.3.6.7 Foram consultados **12 fornecedores especializados**, dos quais **04 responderam com propostas válidas**. A coleta de propostas reais permite:

3.3.6.7.1 **Subsidiar tecnicamente** a estimativa de preços.

3.3.6.7.2 **Evitar distorções** por basear-se apenas em valores teóricos ou históricos.

3.3.6.7.3 **Promover competitividade** e alinhamento com práticas de mercado.

3.3.6.8 Escolha do Prazo de 36 Meses

3.3.6.9 Conforme detalhado nos itens 1.3.2.1 a 1.3.2.9 do Estudo Técnico Preliminar (ETP), a equipe justificou a escolha do prazo de **36 meses** com base em:

3.3.6.9.1 **Estabilidade contratual**, reduzindo custos administrativos com renovações frequentes.

3.3.6.9.2 **Previsibilidade orçamentária** e planejamento de longo prazo.

3.3.6.9.3 **Eficiência operacional**, ao garantir continuidade dos serviços sem interrupções.

3.3.6.10 **Critério de Exclusão de Propostas**

3.3.6.10.1 Nenhuma proposta foi excluída na análise do valor unitário por categoria, perfil ou unidade técnica. A metodologia aplicada foi:

3.3.6.10.1.1 Por categoria: Grupos 01, 02 e 05;

3.3.6.10.1.2 Por perfil: Grupos 03, 04 e 07;

3.3.6.10.1.3 Por unidade técnica (atendimento e suporte técnico): Grupo 06.

3.3.6.10.2 Conforme detalhado no Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura, na Planilha de Formação de Preços, nem todos os valores unitários das propostas atenderam ao disposto no Parágrafo Único do Art. 6º do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE. Por esse motivo, os valores unitários das propostas

que não atenderam aos critérios foram excluídos apenas para o cálculo da média do valor após o tratamento dos dados.

3.3.6.10.3 Essa medida está alinhada com as boas práticas de pesquisa de preços na Administração Pública, em conformidade com a legislação vigente e as orientações dos órgãos de controle. Essa decisão está fundamentada em:

3.3.6.10.3.1 **Boas práticas de pesquisa de preços na Administração Pública**.

3.3.6.10.3.2 **Orientações dos órgãos de controle**, que recomendam a exclusão de valores discrepantes para evitar sobrepreço.

3.3.6.10.3.3 **Racionalidade técnica**, assegurando que a estimativa reflita o mercado de forma justa e equilibrada.

3.3.7 Adequação do objeto

3.3.8 Todos os itens analisados na pesquisa de preços correspondem integralmente às especificações técnicas da solução escolhida — ***Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação*** — conforme Termo de Referência.

3.3.9 **Preço de referência final**

3.3.9.1 Para os Grupos 03, 04 e 07:

3.3.9.1.1 Foi feito levantamento dos preços de referência final considerando os valores salariais dos perfis profissionais da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, aplicados os respectivos fatores K. Além disso, foram utilizados os valores decorrentes de propostas mercadológicas de 04 (quatro) empresas (empresa A, empresa B, empresa C e empresa D). Estes valores estão detalhados no **Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura – Planilha de Formação de Preços.**

3.3.9.1.2 Unidade adotada: Valor Fixo Mensal por Perfil.

3.3.9.1.3 Quantidade/mês adotada: quantidade de perfis/mês

3.3.9.2 **Para os Grupos 01, 02, 05 e 06:**

3.3.9.2.1.1 Foram utilizados os valores decorrentes de propostas mercadológicas de 04 (quatro) empresas (empresa A, empresa B, empresa C e empresa D). Estes valores estão detalhados no **Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura – Planilha de Formação de Preços.**

3.3.9.2.1.2 Unidade Adotada:

3.3.9.2.1.2.1 Grupos 01, 02 e 05: Valor Fixo Mensal.

3.3.9.2.1.2.2 Grupo 06: Atendimento Técnico (AT) e Suporte Técnico (ST).

3.3.9.2.2 Quantidade/mês adotada

3.3.9.2.2.1 Para os Grupos 01, 02 e 05: 01Qtd/mês.

3.3.9.2.2.2 Para o Grupo 06:

3.3.9.2.2.2.1 Atendimento Técnico (AT):15.000 Qtd/36 meses.

3.3.9.2.2.2.2 Suporte Técnico (ST): 21.600 Qtd/36 meses.

3.3.9.3 Para o cálculo do valor unitário por item foi definido o uso da mediana, justificado no item 3.3.6.2.5. Para efeito de cálculo foram utilizados os valores das fontes citadas nos itens 2.1.1 a 2.1.5.

3.3.9.4 Foram calculados valores mensais, anual e para 36 (trinta e seis) meses.

3.3.9.5 O valor total estimado para esta contratação foi de **R$ 172.508.314,60** (cento e setenta e dois milhões, quinhentos e oito mil, trezentos e quatorze reais e sessenta centavos), referente ao período de **36 (trinta e seis) meses**.

3.3.9.6 O detalhamento dos itens, das fontes, dos valores unitários, a metodologia empregada para o cálculo, a unidade de medida, o preço estimado unitário e o valor total da contratação estão descritos no **Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura – Planilha de Formação de Preços.**

3.4 OBSERVAÇÃO FINAL

3.4.1 O levantamento de mercado permanece devidamente registrado, servindo como justificativa para a solução adotada e integrando o cálculo do orçamento estimado para o certame.

3.5 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Assinado de forma digital por STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Dados: 2025.12.01 08:56:23 -03'00' **Stela Carmen Ferreira Lustosa – 935** **Integrante Demandante**
HELDIR SAMPAIO SILVA:99576848334 Assinado digitalmente por HELDIR SAMPAIO SILVA:99576848334 Local: Fortaleza/CE Data: 2025.12.01 08:21:37 -03'00' **Heldir Sampaio Silva - 9630** **Integrante Demandante**
LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319 Assinado de forma digital por LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319 Dados: 2025.11.29 09:07:43 -03'00' **Lucas Farias Pessoa - 8830** **Integrante Demandante**
FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300 Assinado de forma digital por FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300 Dados: 2025.12.02 19:07:36 -03'00' **Francisco Ednisio Nunes Pereira - 9141** **Integrante Demandante**
ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270 Assinado de forma digital por ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270 Dados: 2025.12.02 18:07:53 -03'00' **Andrea Antunes de Carvalho – 3270**

Integrante Técnico

ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334
Assinado de forma digital por ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334
Dados: 2025.12.01 10:02:37 -03'00'

Antonio Fernandes Costa Lima – 9581
Integrante Técnico

FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315
Assinado de forma digital por FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315
Dados: 2025.11.26 00:49:38 -03'00'

Francisco Tiago Dias Pinto – 9551
Integrante Técnico

MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134
Assinado de forma digital por MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134
Dados: 2025.12.02 15:53:50 -03'00'

Max Eduardo Vizcarra Melgar – 48994
Integrante Técnico

ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS:8201
2025.11.28 15:44:32 -03'00'

Alexys Ribeiro Negreiros – 8201
Integrante Técnico

ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353
Assinado de forma digital por ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353
Dados: 2025.11.28 15:29:39 -03'00'

Adarildo de Brito Figueiredo – 8025
Integrante Técnico

EDNILO DE CASTRO PINHEIRO:03671695331
Assinado digitalmente por EDNILO DE CASTRO PINHEIRO:03671695331
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC SOLUTI Multipla v5 G2, OU=11735236000192, OU=Videoconferencia, OU=Certificado PF A3, CN=EDNILO DE CASTRO PINHEIRO:03671695331
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2025.11.29 09:29:54-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 12.0.1

Ednilo de Castro Pinheiro – 22733
Integrante Técnico

HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386
Assinado de forma digital por HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386
Dados: 2025.12.01 11:52:40 -03'00'

Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami – 9729
Integrante Técnico

gov.br
Documento assinado digitalmente
FABIANO JOSE GADELHA DE FREITAS
Data: 02/12/2025 15:13:51-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Fabiano José Gadelha de Freitas – 48784
Integrante Técnico

gov.br
Documento assinado digitalmente
MARCELO TAVARES DOS SANTOS
Data: 01/12/2025 08:09:00-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Marcelo Tavares dos Santos - 52902
Integrante Administrativo

CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO:5198 Assinado de forma digital por CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO:5198 Dados: 2025.12.02 08:50:30 -03'00'
Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198 **Área Demandante**
ANDRE LUIZ NEGREIROS NOBRE:89674880330 Assinado de forma digital por ANDRE LUIZ NEGREIROS NOBRE:89674880330 Dados: 2025.12.01 09:55:35 -03'00'
Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794 **Área Demandante**

Fortaleza, 28 de novembro de 2025.

1.1INTRODUÇÃO

1.1 Este documento tem como finalidade apresentar o valor estimado da contratação, como também a memória de cálculo e as fontes de preços utilizados.

1.2 A pesquisa utilizou metodologia em estrita consonância ao objeto a ser contratado e suas peculiaridades, devidamente fundamentadas.

2 FONTES UTILIZADAS NA PESQUISA DE MERCADO

2.1 ***Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação*:**

2.1.1 ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025);

2.1.2 Pesquisa direta fornecedor A;

2.1.3 Pesquisa direta fornecedor B;

2.1.4 Pesquisa direta fornecedor C

2.1.5 Pesquisa direta fornecedor D.

2.2 A metodologia adotada está em conformidade com o Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, especialmente o art. 4º, §1º, que exige justificativa quando não forem utilizados os parâmetros prioritários (incisos I e II do art. 23).

2.3 Justificativa Técnica para Adoção dos Valores Estimados

2.3.1 Em conformidade com o disposto na **Portaria SGD/MGI nº 1070/2023**, atualizada pela **Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025**, foram adotados os valores constantes no **Mapa de Preços** disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital, como referência para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.3.2 Para garantir maior aderência à realidade do mercado e às especificidades da demanda deste Poder, os valores foram **complementados por quatro cotações obtidas junto a fornecedores especializados**, conforme previsto no **§ 1º do art. 23 da Lei nº 14.133/2021**, que admite a utilização de pesquisa direta com fornecedores como parâmetro válido para estimativa de preços.

2.4 Justificativa para a Não Utilização dos Incisos I e II do § 1º do Art. 23 da Lei nº 14.133/2021

2.4.1 Durante a elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP), conforme descrito nos itens 5.2.2, 5.2.3 e 5.2.4, foram realizadas pesquisas nos seguintes canais oficiais:

2.4.1.1 **Banco de Preços** (https://www.bancodeprecos.com.br/);

2.4.1.2 **Portal de Compras do Governo Federal** (https://www.gov.br/compras/pt-br).

2.4.2 Embora tenham sido identificadas contratações similares realizadas e preços adjudicados por outros órgãos da Administração Pública, os valores encontrados **não se mos-**

traram compatíveis com as especificidades da demanda deste Poder. Tal incompatibilidade decorre de fatores como:

2.4.2.1 A **dimensão do projeto**;

2.4.2.2 Os **recursos tecnológicos envolvidos**;

2.4.2.3 As **necessidades particulares da contratação**;

2.4.2.4 As **características específicas dos serviços de TIC requeridos**;

2.4.2.5 A **quantidade de usuários a serem atendidos**.

2.4.3 Esses elementos tornam o escopo e a complexidade da contratação significativamente distintos das referências disponíveis, o que inviabiliza a aplicação dos incisos I e II do § 1º do art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

2.4.4 Dessa forma, a adoção dos valores do Mapa de Preços da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, complementados por cotações de fornecedores especializados, está **em consonância com o art. 4º, § 1º do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE**, que permite a utilização de outros parâmetros quando os previstos nos incisos I e II não forem adequados à realidade da contratação.

3 MEMÓRIA DE CÁLCULO

3.1 Para a estimativa dos preços, embora tenham sido identificadas contratações similares realizadas por outros órgãos da Administração Pública, não foi possível encontrar valores compatíveis com as especificidades da demanda deste Poder. Tal dificuldade decorre da dimensão do projeto, dos recursos tecnológicos envolvidos, das necessidades particulares, das características específicas dos serviços de TIC requeridos e da quantidade de usuários a serem atendidos. Esses fatores tornam o escopo e a complexidade da contratação significativamente distintos das referências disponíveis.

3.2 Parâmetros adotados

3.2.1 Diante disso, conforme previsto no Parágrafo Único do Art. 30 do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, é permitido utilizar "as estimativas de preços constantes em modelos de contratação de soluções de TIC, publicados pelo Poder Executivo Federal" como referência para a formação do preço estimado. Assim, foram adotados os valores constantes no ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), complementados por valores obtidos em pesquisas de mercado junto a fornecedores especializados na prestação dos serviços.

3.3 Metodologia utilizada

3.3.1 A composição final dos preços está detalhada, por Grupo de Serviço, na tabela a seguir:

Grupo	Método
Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores

Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores
Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + **ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + **ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**
Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores
Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + **ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).**

3.3.2 Foram encaminhados e-mails a 12 (doze) fornecedores especializados na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com o objetivo de obter propostas de preços para subsidiar a estimativa de custos.

3.3.2.1 Valores unitários dos itens

3.3.2.1.1 Os valores unitários obtidos por meio de pesquisas de preços estão

organizados no Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura, na Planilha de Formação de Preços, distribuídos nas colunas correspondentes:

3.3.2.1.1.1 Custo Unitário Mensal do Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6055, DE 26 de Agosto de 2025;

3.3.2.1.1.2 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado Empresa A;

3.3.2.1.1.3 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa B;

3.3.2.1.1.4 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa C;

3.3.2.1.1.5 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa D;

3.3.2.1.1.6 Custo Unitário Mensal ou Custo Unitário por perfil Estimado;

3.3.2.1.1.7 Coluna Valor Mensal.

3.3.2.2 Justificativa da Amostragem de Fornecedores

3.3.2.2.1 Durante a fase de levantamento de preços para subsidiar a estimativa de custos da contratação, a equipe técnica realizou pesquisas nos seguintes canais:

3.3.2.2.2 **Banco de Preços** (https://www.bancodeprecos.com.br/);

3.3.2.2.3 **Portal de Compras do Governo Federal** (https://www.gov.br/compras/pt-br).

3.3.2.3 Nesses ambientes, foram identificados diversos Termos de Homologação, contratos administrativos e registros de fornecedores que atuam na prestação de serviços similares aos demandados. A equipe também realizou consultas internas junto aos gestores das áreas técnicas da SETIN, utilizando os canais institucionais disponíveis, como Microsoft Teams e WhatsApp Corporativo, com o objetivo de obter referências adicionais e validar a aderência das soluções encontradas às necessidades específicas do órgão.

3.3.2.4 Apesar da ampla pesquisa, nem todos os fornecedores identificados possuíam informações de contato completas, especialmente endereços de e-mail válidos, o que dificultou o envio formal de solicitações de propostas. Além disso, considerando:

3.3.2.4.1 O prazo estimado para a contratação;

3.3.2.4.2 A necessidade de ajustes nas propostas conforme as especificações técnicas;

3.3.2.4.3 A possibilidade de dúvidas e questionamentos por parte dos fornecedores em relação à documentação enviada;

3.3.2.5 A equipe técnica avaliou que o contato com 12 (doze) fornecedores especializados seria suficiente para atender ao princípio da razoabilidade e garantir uma amostragem representativa do mercado, conforme previsto no Manual de Pesquisa de Preços do TJCE e em consonância com o § 1º do art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

3.3.2.6 Essa abordagem permitiu a obtenção de propostas compatíveis com o escopo da contratação, respeitando os critérios de transparência, economicidade e eficiência, e assegurando que os valores estimados reflitam adequadamente as condições praticadas no mercado.

3.3.3 Desses, 04 (quatro) fornecedores responderam com propostas válidas, cujos valores globais para o período de 12 (doze), 36 (trinta e seis) e 60 (sessenta) meses estão apresentados na tabela a seguir:

Empresas	**12 meses**	**36 meses**	**60 meses**
Empresa A	R$ 55.642.142,84	R$ 166.926.428,52	R$ 278.210.435,80
Empresa B	R$ 51.311.346,80	R$ 153.934.040,40	R$ 256.556.733,60
Empresa C	R$ 74.770.018,45	R$ 224.310.055,36	R$ 373.850.092,26
Empresa D	R$ 76.678.331,16	R$ 228.449.725,92	R$ 380.052.259,80

3.3.4 Os valores mencionados no item 3.3.3 foram obtidos considerando as seguintes unidades de medidas:

3.3.4.1.1 Para os Grupos 01, 02, 03, 04, 05 e 07 foi adotada a métrica do Modelo baseado em entregas contínuas, com foco em níveis mínimos de serviço previamente definidos. Alinhada à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025). Essa métrica é ideal para serviços com demanda previsível e recorrente, e não exige dedicação exclusiva de mão de obra.

3.3.4.1.1.1 Para os Grupos 01, 02 e 05

3.3.4.1.1.1.1 Valor Fixo Mensal: pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

3.3.4.1.1.2 Para os Grupos 03, 04 e 07

3.3.4.1.1.2.1 Valor Fixo Mensal por Perfil: pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, cujo valor estimado baseia-se nas quantidades e perfis profissionais mínimos previstos.

3.3.4.2 Para o Grupo 06 foi adotado a métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), considerando que a métrica é sob demanda, com pagamento vinculado à execução pontual de tarefas técnicas específicas, e é utilizado para serviços que exigem flexibilidade operacional, como suporte fora do expediente, mudanças em produção e resolução de incidentes críticos, além de permitir controle granular do consumo de rastreabilidade via ferramentas ITSM e previsibilidade orçamentária.

3.3.4.2.1 Justificativa Técnica

3.3.4.2.1.1 Atendimento fora do horário comercial, incluindo finais de semana e feriados.

3.3.4.2.1.2 Continuidade dos serviços operacionais críticos.

3.3.4.2.1.3 Gestão de mudanças e incidentes em ambientes de produção.

3.3.4.2.2 Contexto Operacional

3.3.4.2.2.1 Serviços operacionais em regime 24x7.

3.3.4.2.2.2 Janelas de manutenção fora do expediente.

3.3.4.2.2.3 Incidentes críticos exigem resposta imediata.

3.3.4.2.2.4 Profissionais atuam sob demanda, sem plantão contínuo.

3.3.4.2.3 Benefícios da UST

3.3.4.2.3.1 Contratação sob demanda, sem equipe dedicada 24x7.

3.3.4.2.3.2 Controle granular do consumo de horas.

3.3.4.2.3.3 Previsibilidade orçamentária com pacotes dimensionados.

3.3.4.2.3.4 Rastreabilidade e auditoria via ITSM.

3.3.4.2.4 Mitigação de Riscos

3.3.4.2.4.1 Execução de serviços fora do expediente.

3.3.4.2.4.2 Mudanças críticas: atualizações, patches, migração de dados.

3.3.4.2.4.3 Incidentes fora do horário: indisponibilidade, quebra de SLA, riscos reputacionais.

3.3.4.2.5 Conformidade com ITIL

3.3.4.2.5.1 Alinhamento com ITIL 4:

3.3.4.2.5.2 Gerenciamento de mudanças com menor impacto.

3.3.4.2.5.3 Resposta imediata a incidentes críticos.

3.3.4.2.6 Modelo Viabilizado

3.3.4.2.6.1 Flexível, sob demanda e escalável.

3.3.4.2.6.2 Financeiramente eficiente.

3.3.4.2.6.3 Técnica e estrategicamente adequado para proteger serviços críticos.

3.3.4.2.7 Confronto com Requisitos Técnicos e Diretrizes do TCU

3.3.4.2.7.1 A escolha das métrica está em conformidade com os requisitos técnicos definidos pela equipe de planejamento e com a Súmula 269 do TCU, que exige vinculação da remuneração a resultados ou níveis de serviço. O uso do modelo por UST está devidamente justificado pela natureza crítica e imprevisível das tarefas envolvidas.

3.3.4.2.8 Considerando as justificativas apresentadas nos itens 3.3.4.2.1 a 3.3.4.2.7, para o Grupo 06, foram definidas as métricas identificadas abaixo:

3.3.4.2.8.1 Unidade de Atendimento Técnico (AT): Unidade de serviço técnico referente a uma (01) hora técnica de um (01) técnico de 2º Nível.

3.3.4.2.8.2 Unidade de Suporte Técnico (ST): Unidade de serviço técnico referente a 01 (uma) hora de prestação de serviço de 01(um) técnico de 3º nível.

3.3.5 Após análise das propostas e considerando os Grupos/Categorias/perfis e seus respectivos quantitativos, utilizamos os valores das propostas cujo valor para 36 (trinta e seis) meses, em virtude da contratação ser para 36 meses com o objetivo de atender o Parágrafo Único, Art. 6º, do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, realizamos os cálculos para identificar preços destoantes com diferença superior e inferior a 40% (quarenta por cento), e conforme orientação do Art. 17., do referido manual, a equipe realizou um tratamento de forma crítica aplicando os cálculos do Desvio Padrão e do Coeficiente de Variação no preço unitário, bem como definiu a metodologia a ser adotada para composição dos preços.

3.3.6 **Justificativa da metodologia**

3.3.6.1 A metodologia adotada para a composição dos preços e análise das propostas visa garantir **transparência, aderência à legislação vigente** e **eficiência na estimativa de custos** para contratação de serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC.

3.3.6.2 Com base na análise da planilha "Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura - Planilha de Formação de Preços.xlsx", Preço 36 meses, e considerando as orientações do Tribunal de Contas da União (TCU) disponíveis no portal LicitacoesEContratos.TCU.gov.br, segue a justificativa técnica para a escolha da metodologia de cálculo do valor estimado da contratação, baseado na mediana, do valor unitário:

3.3.6.2.1.1 Por categoria: aplicado aos Grupo 01, 02 e 05;

3.3.6.2.1.2 Por perfil: aplicado aos Grupos 03, 04 e 07; e

3.3.6.2.1.3 Por Unidade Técnica (atendimento técnico e suporte técnico): aplicado ao Grupo 06.

3.3.6.2.2 Contexto da Análise

3.3.6.2.2.1 Os valores unitários considerados para a análise e tratamento da média, mediana e menor preços estão dispostos na Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura - Planilha de Formação de Preços.xlsx, cujo resultado do valor Global segue abaixo:

3.3.6.2.2.1.1 **Média**: R$ 172.940.157,10;

3.3.6.2.2.1.2 **Mediana:** R$ 172.508.314,60;

3.3.6.2.3 Diretrizes do TCU sobre Metodologias

3.3.6.2.3.1 O TCU orienta que a definição do valor estimado da contratação deve:

3.3.6.2.3.1.1 Ser baseada em amostras representativas (mínimo de três preços);

3.3.6.2.3.1.2 Excluir valores inexequíveis ou excessivamente elevados;

3.3.6.2.3.1.3 Ser justificada tecnicamente, com base na realidade do mercado;

3.3.6.2.3.1.4 Utilizar métodos estatísticos adequados à dispersão dos dados.

3.3.6.2.3.2 O TCU não impõe uma metodologia única, mas recomenda que a escolha entre menor preço, média ou mediana seja feita com base em critérios técnicos e na análise da dispersão dos dados.

3.3.6.2.4 Análise Técnica das Metodologias

3.3.6.2.4.1 Menor Preço

3.3.6.2.4.1.1 Vantagem: favorece a economicidade.

3.3.6.2.4.1.2 Risco: pode representar valor subestimado, especialmente com grande variação entre os preços.

3.3.6.2.4.1.3 TCU: recomenda cautela quando há dispersão significativa.

3.3.6.2.4.2 Média

3.3.6.2.4.2.1 Vantagem: representa o valor médio do mercado.

3.3.6.2.4.2.2 Risco: sensível a valores extremos, podendo inflar o valor estimado.

3.3.6.2.4.2.3 TCU: adequada quando os dados são homogêneos**.**

3.3.6.2.4.3 Mediana

3.3.6.2.4.3.1 Vantagem: não sofre influência de valores extremos, sendo mais estável e representativa.

3.3.6.2.4.3.2 TCU: recomendada em cenários com dispersão significativa, como o presente caso.

3.3.6.2.5 Conclusão e Justificativa Técnica

3.3.6.2.5.1 Justificativa Técnica – Manutenção de Valores do Item 2 - Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede, do "Grupo 05 - Serviços Especializados na Planilha Apesar da Discrepância

3.3.6.2.5.1.1 Foram analisados os seguintes valores informados por empresas com perfis distintos:

3.3.6.2.5.1.1.1 R$ 423.758,09;

3.3.6.2.5.1.1.2 R$ 77.760,14;

3.3.6.2.5.1.1.3 R$ 95.862,73;

3.3.6.2.5.1.1.4 R$ 356.296,70.

3.3.6.2.5.1.2 A média dos valores foi calculada em R$ 238.419,42, sendo adotado o critério de ±40% da média como faixa de referência. Com isso, foram definidos os seguintes limites:

3.3.6.2.5.1.2.1 Limite inferior: R$ 143.051,65;

3.3.6.2.5.1.2.2 Limite superior: R$ 333.787,18.

3.3.6.2.5.1.3 Verificou-se que nenhum dos valores analisados está dentro da faixa de referência, o que indica uma discrepância significativa em relação ao padrão esperado.

3.3.6.2.5.1.4 No entanto, os valores permanecem na planilha, considerando que:

3.3.6.2.5.1.4.1 A diversidade dos perfis das empresas participantes pode justificar variações nos custos apresentados;

3.3.6.2.5.1.4.2 Os valores refletem realidades operacionais distintas, que não necessariamente se alinham ao parâmetro médio adotado;

3.3.6.2.5.1.4.3 A manutenção dos dados originais é essencial para garantir a transparência e rastreabilidade das informações recebidas.

3.3.6.2.5.1.5 Dessa forma, os valores foram mantidos na planilha, mesmo estando fora dos limites de referência, para preservar a integridade da análise e permitir futuras avaliações segmentadas ou ajustes metodológicos, caso necessário.

3.3.6.2.5.2 Justificativa Técnica – Diversidade de Perfis Empresariais com Base no Coeficiente de Variação

3.3.6.2.5.2.1 A análise dos valores informados pelas quatro empresas participantes revelou uma ampla variação nos custos mensais, eviden-

ciada pelos coeficientes de variação (CV) calculados para cada item ou perfil.

3.3.6.2.5.2.2 O coeficiente de variação é uma medida estatística que expressa o grau de dispersão dos dados em relação à média. Quanto maior o CV, maior a variabilidade entre os valores, o que pode indicar diferenças significativas nos perfis empresariais.

3.3.6.2.5.2.3 Dos 67 valores válidos analisados, observou-se que:

3.3.6.2.5.2.3.1 31 valores (46,27%) apresentaram CV abaixo de 25%, indicando baixa a moderada variabilidade.

3.3.6.2.5.2.3.2 36 valores (53,73%) apresentaram CV igual ou acima de 25%, caracterizando alta variabilidade.

3.3.6.2.5.2.3.3 7 valores (10,45%) apresentaram CV abaixo de 20%, reforçando a consistência entre os dados desses casos.

3.3.6.2.5.2.3.4 60 valores (89,55%) apresentaram CV igual ou acima de 20%, evidenciando uma dispersão relevante.

3.3.6.2.5.2.4 Essa distribuição dos coeficientes de variação demonstra que os dados refletem uma diversidade de perfis empresariais, com diferentes estruturas de custos, níveis de especialização, modelos operacionais e estratégias comerciais. Tais diferenças impactam diretamente na formação dos preços e justificam a variação observada.

3.3.6.2.5.2.5 Portanto, a manutenção dos valores na planilha, mesmo quando fora dos limites de referência, é justificada pela necessidade de representar fielmente a realidade do mercado e garantir a transparência da análise.

3.3.6.2.5.3 Justificativa Técnica – Escolha da Mediana como Referência de Preços

3.3.6.2.5.3.1 A análise dos coeficientes de variação revelou que 53,73% dos valores apresentam alta variabilidade (CV ≥ 25%), o que indica uma dispersão significativa entre os preços praticados pelas empresas. Essa dispersão pode ser atribuída a diferentes fatores, como:

3.3.6.2.5.3.1.1 Estrutura de custos variada;

3.3.6.2.5.3.1.2 Níveis distintos de especialização;

3.3.6.2.5.3.1.3 Modelos operacionais diversos;

3.3.6.2.5.3.1.4 Estratégias comerciais específicas.

3.3.6.2.5.3.2 Diante desse cenário, a média aritmética pode ser influenciada por valores extremos, distorcendo a percepção do valor típico praticado no mercado. Por outro lado, a mediana, por representar o valor central da distribuição, não é afetada por outliers e oferece uma visão mais fiel do comportamento predominante entre os dados.

3.3.6.2.5.3.3 Assim, a mediana é estatisticamente mais robusta para representar o valor de referência em contextos de alta dispersão, garantindo maior transparência e equilíbrio na análise comparativa entre os diferentes perfis empresariais.

3.3.6.2.5.3.4 Observação: Considerando a elevada dispersão dos dados, com mais da metade dos valores apresentando CV igual ou superior a 25%, a utilização da média aritmética como referência de preços pode ser inadequada, pois é sensível a valores extremos que distorcem a representação do valor típico.

3.3.6.2.5.3.5 A mediana, por sua vez, representa o valor central da distribuição e não é afetada por valores que em um conjunto de dados são significativamente diferentes dos demais, podendo ser resultados de erros de medição, variabilidade natural ou eventos raros, sendo estatisticamente mais robusta em contextos de alta variabilidade. Sua adoção como referência permite uma análise mais equilibrada e fiel à realidade do mercado, refletindo com maior precisão o comportamento predominante entre os dados coletados.

3.3.6.2.5.3.6 Portanto, a manutenção dos valores na planilha, mesmo quando fora dos limites de referência, é justificada pela necessidade de representar fielmente a realidade do mercado e garantir a transparência e consistência da análise técnica.

3.3.6.2.5.3.7 Diante desse cenário, e conforme previsto no Art. 33 do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE, optou-se pela utilização da mediana como critério para definição do preço de referência. A mediana representa o valor central da amostra e não sofre influência de valores muito altos ou muito baixos, sendo, portanto, mais adequada para refletir o comportamento real do mercado em situações de alta dispersão.

3.3.6.2.5.3.8 Essa escolha visa garantir maior precisão, segurança e economicidade na estimativa de preços, alinhando-se aos princípios da razoabilidade, eficiência e interesse público que regem os processos de contratação no âmbito do TJCE.

3.3.6.2.5.4 A mediana se apresenta como a metodologia mais adequada para definição do valor estimado da contratação, pois:

3.3.6.2.5.4.1 Minimiza o impacto de valores extremos;

3.3.6.2.5.4.2 Representa melhor a tendência central do mercado;

3.3.6.2.5.4.3 Reduz o risco de subavaliação ou superavaliação do contrato;

3.3.6.2.5.4.4 Está em conformidade com os princípios da razoabilidade, eficiência e economicidade.

3.3.6.3 Composição dos Preços por Grupo de Serviço

3.3.6.4 A definição dos valores baseado na mediana, do valor unitário:

3.3.6.4.1.1 Por categoria: aplicado aos Grupo 01, 02 e 05;

3.3.6.4.1.2 Por perfil: aplicado aos Grupos 03, 04 e 07; e

3.3.6.4.1.3 Por Unidade Técnica (atendimento técnico e suporte técnico): aplicado ao Grupo 06.

3.3.6.5 Foi realizada com base em **pesquisa de mercado junto a fornecedores especializados**, complementada, pelo **ANEXO II - Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário**, conforme atualizado pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025. O **ANEXO II - Mapa de Pesquisa Salarial foi aplicado aos Grupos 03, 04 e 07,** por possuírem preços unitários definidos com base em perfis. Essa abordagem permite:

3.3.6.5.1 Obter **valores praticados no mercado atual**, refletindo a realidade econômica.

3.3.6.5.2 Garantir **equidade e razoabilidade** na estimativa de custos.

3.3.6.5.3 Atender às **diretrizes normativas** para composição de preços em contratações públicas.

3.3.6.6 Pesquisa de Mercado com Fornecedores

3.3.6.7 Foram consultados **12 fornecedores especializados**, dos quais **04 responderam com propostas válidas**. A coleta de propostas reais permite:

3.3.6.7.1 **Subsidiar tecnicamente** a estimativa de preços.

3.3.6.7.2 **Evitar distorções** por basear-se apenas em valores teóricos ou históricos.

3.3.6.7.3 **Promover competitividade** e alinhamento com práticas de mercado.

3.3.6.8 Escolha do Prazo de 36 Meses

3.3.6.9 Conforme detalhado nos itens 1.3.2.1 a 1.3.2.9 do Estudo Técnico Preliminar (ETP), a equipe justificou a escolha do prazo de **36 meses** com base em:

3.3.6.9.1 **Estabilidade contratual**, reduzindo custos administrativos com renovações frequentes.

3.3.6.9.2 **Previsibilidade orçamentária** e planejamento de longo prazo.

3.3.6.9.3 **Eficiência operacional**, ao garantir continuidade dos serviços sem interrupções.

3.3.6.10 **Critério de Exclusão de Propostas**

3.3.6.10.1 Nenhuma proposta foi excluída na análise do valor unitário por categoria, perfil ou unidade técnica. A metodologia aplicada foi:

3.3.6.10.1.1 Por categoria: Grupos 01, 02 e 05;

3.3.6.10.1.2 Por perfil: Grupos 03, 04 e 07;

3.3.6.10.1.3 Por unidade técnica (atendimento e suporte técnico): Grupo 06.

3.3.6.10.2 Conforme detalhado no Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura, na Planilha de Formação de Preços, nem todos os valores unitários das propostas atenderam ao disposto no Parágrafo Único do Art. 6º do Manual de Pesquisa de Preços do TJCE. Por esse motivo, os valores unitários das propostas

que não atenderam aos critérios foram excluídos apenas para o cálculo da média do valor após o tratamento dos dados.

3.3.6.10.3 Essa medida está alinhada com as boas práticas de pesquisa de preços na Administração Pública, em conformidade com a legislação vigente e as orientações dos órgãos de controle. Essa decisão está fundamentada em:

3.3.6.10.3.1 **Boas práticas de pesquisa de preços na Administração Pública**.

3.3.6.10.3.2 **Orientações dos órgãos de controle**, que recomendam a exclusão de valores discrepantes para evitar sobrepreço.

3.3.6.10.3.3 **Racionalidade técnica**, assegurando que a estimativa reflita o mercado de forma justa e equilibrada.

3.3.7 Adequação do objeto

3.3.8 Todos os itens analisados na pesquisa de preços correspondem integralmente às especificações técnicas da solução escolhida — ***Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação*** — conforme Termo de Referência.

3.3.9 **Preço de referência final**

3.3.9.1 Para os Grupos 03, 04 e 07:

3.3.9.1.1 Foi feito levantamento dos preços de referência final considerando os valores salariais dos perfis profissionais da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, aplicados os respectivos fatores K. Além disso, foram utilizados os valores decorrentes de propostas mercadológicas de 04 (quatro) empresas (empresa A, empresa B, empresa C e empresa D). Estes valores estão detalhados no **Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura – Planilha de Formação de Preços.**

3.3.9.1.2 Unidade adotada: Valor Fixo Mensal por Perfil.

3.3.9.1.3 Quantidade/mês adotada: quantidade de perfis/mês

3.3.9.2 **Para os Grupos 01, 02, 05 e 06:**

3.3.9.2.1.1 Foram utilizados os valores decorrentes de propostas mercadológicas de 04 (quatro) empresas (empresa A, empresa B, empresa C e empresa D). Estes valores estão detalhados no **Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura – Planilha de Formação de Preços.**

3.3.9.2.1.2 Unidade Adotada:

3.3.9.2.1.2.1 Grupos 01, 02 e 05: Valor Fixo Mensal.

3.3.9.2.1.2.2 Grupo 06: Atendimento Técnico (AT) e Suporte Técnico (ST).

3.3.9.2.2 Quantidade/mês adotada

3.3.9.2.2.1 Para os Grupos 01, 02 e 05: 01Qtd/mês.

3.3.9.2.2.2 Para o Grupo 06:

3.3.9.2.2.2.1 Atendimento Técnico (AT):15.000 Qtd/36 meses.

3.3.9.2.2.2.2 Suporte Técnico (ST): 21.600 Qtd/36 meses.

3.3.9.3 Para o cálculo do valor unitário por item foi definido o uso da mediana, justificado no item 3.3.6.2.5. Para efeito de cálculo foram utilizados os valores das fontes citadas nos itens 2.1.1 a 2.1.5.

3.3.9.4 Foram calculados valores mensais, anual e para 36 (trinta e seis) meses.

3.3.9.5 O valor total estimado para esta contratação foi de **R$ 172.508.314,60** (cento e setenta e dois milhões, quinhentos e oito mil, trezentos e quatorze reais e sessenta centavos), referente ao período de **36 (trinta e seis) meses**.

3.3.9.6 O detalhamento dos itens, das fontes, dos valores unitários, a metodologia empregada para o cálculo, a unidade de medida, o preço estimado unitário e o valor total da contratação estão descritos no **Anexo 25B – Sustentação de Infraestrutura – Planilha de Formação de Preços.**

3.4 OBSERVAÇÃO FINAL

3.4.1 O levantamento de mercado permanece devidamente registrado, servindo como justificativa para a solução adotada e integrando o cálculo do orçamento estimado para o certame.

3.5 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Assinado de forma digital por STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Dados: 2025.10.21 17:33:45 -03'00' **Stela Carmen Ferreira Lustosa – 935** **Integrante Demandante**
HELDIR SAMPAIO SILVA:99576848334 Assinado de forma digital por HELDIR SAMPAIO SILVA:99576848334 Dados: 2025.10.21 10:21:14 -03'00' **Heldir Sampaio Silva - 9630** **Integrante Demandante**
LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319 Assinado de forma digital por LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319 Dados: 2025.10.21 16:25:58 -03'00' **Lucas Farias Pessoa - 8830** **Integrante Demandante**
FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300 Assinado de forma digital por FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300 Dados: 2025.10.21 11:28:45 -03'00' **Francisco Ednisio Nunes Pereira - 9141** **Integrante Demandante**
ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270 Assinado de forma digital por ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270 Dados: 2025.10.21 15:05:52 -03'00' **Andrea Antunes de Carvalho – 3270**

Integrante Técnico

ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334

Assinado de forma digital por ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334
Dados: 2025.10.21 14:08:21 -03'00'

Antonio Fernandes Costa Lima – 9581
Integrante Técnico

FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315

Assinado de forma digital por FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315
Dados: 2025.10.21 14:03:39 -03'00'

Francisco Tiago Dias Pinto – 9551
Integrante Técnico

MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134

Assinado de forma digital por MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134
Dados: 2025.10.21 17:18:22 -03'00'

Max Eduardo Vizcarra Melgar – 48994
Integrante Técnico

ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS:8201

Assinado de forma digital por ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS:8201
Dados: 2025.10.21 10:22:01 -03'00'

Alexys Ribeiro Negreiros – 8201
Integrante Técnico

ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353

Assinado de forma digital por ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353
Dados: 2025.10.21 08:51:45 -03'00'

Adarildo de Brito Figueiredo – 8025
Integrante Técnico

Documento assinado digitalmente
gov.br
EDNILO DE CASTRO PINHEIRO
Data: 22/10/2025 03:44:16-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Ednilo de Castro Pinheiro – 22733
Integrante Técnico

HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386

Assinado de forma digital por HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386
Dados: 2025.10.21 18:26:22 -03'00'

Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami – 9729
Integrante Técnico

Documento assinado digitalmente
gov.br
FABIANO JOSE GADELHA DE FREITAS
Data: 22/10/2025 09:40:36-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Fabiano José Gadelha de Freitas – 48784
Integrante Técnico

Documento assinado digitalmente
gov.br
MARCELO TAVARES DOS SANTOS
Data: 21/10/2025 10:25:04-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Marcelo Tavares dos Santos - 52902
Integrante Administrativo

CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO:5198 Assinado de forma digital por CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE CARVALHO:5198 Dados: 2025.10.21 11:42:55 -03'00'
Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198 **Área Demandante**
ANDRE LUIZ NEGREIROS NOBRE:89674880330 Assinado de forma digital por ANDRE LUIZ NEGREIROS NOBRE:89674880330 Dados: 2025.10.21 16:27:57 -03'00'
Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794 **Área Demandante**

Fortaleza, 20 de outubro de 2025.

Lote único - Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.																					Valor pela Média do Item			Valor pela Mediana do Item		
Grupo	Item	Categoria	Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6055, DE 26 de agosto de 2025	Perfil TJCE	Unidade	Qtd/mês	Custo unitário mensal do Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6055, DE 26 de Agosto de 2025 (C = A (Salário) x Fator K (Portaria)	Custo Mensal ou Custo Mensal por perfil Pesquisa de Mercado Empresa A	Custo Mensal ou Custo Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa B	Custo Mensal ou Custo Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa C	Custo Mensal ou Custo Mensal por perfil Pesquisa de Mercado empresa D	Cálculo da Média entre os valores	40% da Média	Limite Inferior	Limite Superior	Cálculo da Mediana entre os valores	Cálculo da Média do Valor após tratamento	Cálculo do Menor Preço	Cálculo do Desvio Padrão	Cálculo do Coeficiente de Variação	Valor Mensal	Valor Anual	Valor 36 meses	Valor Mensal	Valor Anual	Valor 36 meses
Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	3	Suporte Técnico de Microinformática 1N*	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		R$ 473.895,76	R$ 568.052,10	R$ 756.737,98	R$ 659.535,16	R$ 614.555,25	R$ 245.822,10	R$ 368.733,15	R$ 860.377,35	R$ 613.793,63	R$ 614.555,25	R$ 473.895,76	R$ 121.362,76	19,75%	R$ 614.555,25	R$ 7.374.663,00	R$ 22.123.989,010	R$ 613.793,63	R$ 7.365.523,56	R$ 22.096.570,68
Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Sistemas	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		R$ 70.962,81	R$ 98.496,84	R$ 211.416,17	R$ 142.490,84	R$ 130.841,69	R$ 52.336,68	R$ 78.505,01	R$ 183.178,37	R$ 120.493,89	R$ 120.493,89	R$ 70.962,81	R$ 61.263,42	48,32%	R$ 120.493,89	R$ 1.445.926,68	R$ 4.337.780,04	R$ 120.493,89	R$ 1.445.926,68	R$ 4.337.780,04
	2	Atendimento	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		R$ 673.029,64	R$ 719.637,27	R$ 1.087.129,83	R$ 1.239.671,12	R$ 929.866,97	R$ 371.946,79	R$ 557.920,18	R$ 1.301.813,75	R$ 903.381,55	R$ 929.866,97	R$ 673.029,64	R$ 277.411,94	29,83%	R$ 929.866,97	R$ 11.158.403,58	R$ 33.475.210,74	R$ 903.383,55	R$ 10.840.602,60	R$ 32.521.807,80
	1	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 150.63,89	R$ 20.315,83	R$ 21.369,64	R$ 19.907,02	R$ 30.237,33	R$ 21.378,74	R$ 8.551,50	R$ 12.827,25	R$ 29.930,24	R$ 20.315,83	R$ 1.914,10	R$ 15.063,89	R$ 5.514,70	25,80%	R$ 57.492,29	R$ 689.907,42	R$ 2.069.722,26	R$ 609,47,49	R$ 731.369,88	R$ 2.194.109,64
			Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 20.459,99	R$ 30.740,05	R$ 24.155,80	R$ 28.225,55	R$ 34.549,83	R$ 27.626,24	R$ 11.050,50	R$ 16.575,75	R$ 38.676,74	R$ 28.225,55	R$ 2.626,24	R$ 20.459,99	R$ 5.508,86	19,84%	R$ 55.252,49	R$ 663.029,83	R$ 1.989.089,50	R$ 564.51,10	R$ 677.41.320	R$ 2.032.239,60
	2	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 137.36,29	R$ 20.315,83	R$ 16.313,77	R$ 18.986,38	R$ 30.237,33	R$ 19.917,92	R$ 7.967,17	R$ 11.950,75	R$ 27.885,09	R$ 18.986,38	R$ 1.738,07	R$ 13.736,29	R$ 6.299,18	31,83%	R$ 1.738,07	R$ 208.056,81	R$ 624.170,43	R$ 189,86,38	R$ 227.836,56	R$ 683.509,68
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 137.36,29	R$ 28.126,53	R$ 26.384,25	R$ 18.986,38	R$ 30.237,33	R$ 23.494,16	R$ 9.397,66	R$ 14.096,49	R$ 32.891,82	R$ 26.384,25	R$ 2.593,62	R$ 13.736,29	R$ 6.906,84	29,40%	R$ 51.867,25	R$ 622.406,94	R$ 1.867.220,82	R$ 527.68,50	R$ 633.222,00	R$ 1.899.666,00
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 213.84,71	R$ 35.967,10	R$ 35.016,08	R$ 30.539,18	R$ 40.299,82	R$ 32.641,38	R$ 13.056,55	R$ 19.584,83	R$ 45.697,93	R$ 35.016,08	R$ 3.266,38	R$ 21.384,71	R$ 7.184,76	22,21%	R$ 65.282,76	R$ 783.393,07	R$ 2.350.179,22	R$ 700,32,16	R$ 840.385,92	R$ 2.521.157,76
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgres – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 137.36,29	R$ 25.510,10	R$ 16.313,78	R$ 18.986,38	R$ 28.799,84	R$ 20.669,86	R$ 8.267,94	R$ 12.401,91	R$ 28.937,80	R$ 18.986,38	R$ 2.060,86	R$ 13.736,29	R$ 6.313,41	30,24%	R$ 20.669,86	R$ 248.038,30	R$ 744.114,89	R$ 189,86,38	R$ 227.836,56	R$ 683.509,68
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgres - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 213.84,71	R$ 30.740,05	R$ 43.947,81	R$ 30.539,18	R$ 37.424,83	R$ 32.807,32	R$ 13.122,93	R$ 19.684,39	R$ 45.930,24	R$ 30.740,05	R$ 3.280,732	R$ 21.384,71	R$ 8.445,80	25,74%	R$ 65.614,63	R$ 787.375,56	R$ 2.362.126,68	R$ 614,80,10	R$ 737.76.120	R$ 2.213.283,60
	3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 131.93,66	R$ 17.791,94	R$ 22.068,33	R$ 18.853,38	R$ 28.799,83	R$ 20.141,43	R$ 8.056,57	R$ 12.084,86	R$ 28.198,00	R$ 18.853,38	R$ 1.797,83	R$ 13.193,66	R$ 5.790,76	28,75%	R$ 53.930,48	R$ 647.165,79	R$ 1.941.497,37	R$ 565,60,14	R$ 678.72.168	R$ 2.036.165,04
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 189,90,41	R$ 26.815,76	R$ 24.945,59	R$ 26.687,12	R$ 34.549,83	R$ 26.398,54	R$ 10.559,42	R$ 15.839,12	R$ 36.957,96	R$ 26.687,12	R$ 2.639,54	R$ 18.990,41	R$ 5.560,93	21,07%	R$ 79.195,62	R$ 950.347,49	R$ 2.851.042,46	R$ 800,61,36	R$ 960.736,32	R$ 2.882.208,96
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 131.93,66	R$ 17.791,94	R$ 22.068,34	R$ 18.853,38	R$ 28.799,84	R$ 20.141,43	R$ 8.056,57	R$ 12.084,86	R$ 28.198,00	R$ 18.853,38	R$ 1.797,83	R$ 13.193,66	R$ 5.790,76	28,75%	R$ 1.797,83	R$ 215.721,96	R$ 647.165,88	R$ 188,53,38	R$ 226.240,56	R$ 678.721,68
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais - Microsoft Office 365 - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 189,90,41	R$ 25.513,00	R$ 27.822,86	R$ 26.687,12	R$ 34.549,83	R$ 26.712,64	R$ 10.685,06	R$ 16.027,59	R$ 37.397,70	R$ 26.687,12	R$ 2.671,264	R$ 18.990,41	R$ 5.561,63	20,83%	R$ 26.712,64	R$ 320.551,73	R$ 961.655,18	R$ 266,87,12	R$ 320.245,44	R$ 960.736,32
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 131.93,66	R$ 17.791,94	R$ 22.068,00	R$ 18.853,38	R$ 31.674,83	R$ 20.716,36	R$ 8.286,54	R$ 12.429,82	R$ 29.002,91	R$ 18.853,38	R$ 1.719,76	R$ 13.193,66	R$ 6.001,61	33,31%	R$ 35.953,49	R$ 431.441,88	R$ 1.294.325,64	R$ 377,06,76	R$ 452.481,12	R$ 1.357.443,36
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 189,90,41	R$ 30.740,05	R$ 29.261,33	R$ 26.687,12	R$ 43.174,82	R$ 29.770,75	R$ 11.908,30	R$ 17.862,45	R$ 41.679,04	R$ 29.261,33	R$ 2.641,173	R$ 18.990,41	R$ 8.754,89	29,61%	R$ 79.299,18	R$ 951.110,19	R$ 2.853.330,57	R$ 877,83,99	R$ 1.053.407,88	R$ 3.160.223,64
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 131.93,66	R$ 20.315,83	R$ 24.945,59	R$ 18.853,38	R$ 30.237,33	R$ 21.509,16	R$ 8.603,66	R$ 12.905,49	R$ 30.112,82	R$ 20.315,83	R$ 1.932,712	R$ 13.193,66	R$ 6.434,57	29,92%	R$ 38.654,23	R$ 463.850,76	R$ 1.391.552,28	R$ 406,31,66	R$ 487.579,92	R$ 1.462.739,76
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 189,90,41	R$ 30.740,05	R$ 27.822,86	R$ 26.687,12	R$ 37.424,83	R$ 28.333,05	R$ 11.333,22	R$ 16.999,83	R$ 39.666,27	R$ 27.822,86	R$ 2.833,05	R$ 18.990,41	R$ 6.684,09	23,59%	R$ 56.666,11	R$ 679.993,27	R$ 2.039.979,82	R$ 556,45,72	R$ 667.748,64	R$ 2.003.245,92
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais LoadBalance – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 131.93,66	R$ 20.315,83	R$ 22.068,34	R$ 18.853,38	R$ 34.549,83	R$ 21.796,21	R$ 8.718,48	R$ 13.077,72	R$ 30.514,09	R$ 20.315,83	R$ 1.860,780	R$ 13.193,66	R$ 7.867,91	38,73%	R$ 18.607,80	R$ 223.293,63	R$ 669.880,89	R$ 203,15,83	R$ 243.789,96	R$ 731.369,88

Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível Valor de Referência Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Qualibalance – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.809,41	R$ 25.513,00	R$ 29.261,48	R$ 26.687,12	R$ 40.299,82	R$ 28.150,37	R$ 11.261,15	R$ 16.890,22	R$ 39.410,51	R$ 26.687,12	R$ 25.113,00	R$ 18.990,41	R$ 7.775,69	27,82	R$ 25.113,00	R$ 301.356,03	R$ 904.068,09	R$ 266.87,12	R$ 320.245,44	R$ 960.736,32
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistema de automação - Servidores de aplicação - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 1.319,66	R$ 22.899,48	R$ 22.068,33	R$ 21.659,49	R$ 37.424,83	R$ 23.457,16	R$ 9.382,86	R$ 14.074,29	R$ 32.840,02	R$ 22.062,83	R$ 22.222,43	R$ 13.193,66	R$ 8.743,06	37,27	R$ 44.444,87	R$ 533.338,40	R$ 1.600.015,20	R$ 441.36,66	R$ 529.639,92	R$ 1.588.919,76
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistema de automação – Servidores de aplicação - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 1.809,41	R$ 28.126,53	R$ 24.945,59	R$ 28.483,85	R$ 43.174,82	R$ 28.744,24	R$ 11.497,70	R$ 17.246,54	R$ 40.241,94	R$ 28.126,53	R$ 25.136,60	R$ 18.990,41	R$ 8.919,89	31,84	R$ 75.409,79	R$ 904.917,42	R$ 2.714.752,26	R$ 843.79,59	R$ 1.012.555,08	R$ 3.037.665,24
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistema de automação - DevOps – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.319,66	R$ 22.899,48	R$ 22.643,79	R$ 21.659,49	R$ 38.862,32	R$ 23.859,75	R$ 9.543,90	R$ 14.315,85	R$ 33.403,65	R$ 22.643,79	R$ 22.414,25	R$ 13.193,66	R$ 9.299,33	38,37	R$ 22.414,25	R$ 268.971,04	R$ 806.913,12	R$ 226.43,79	R$ 271.725,48	R$ 815.176,44
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistema de automação DevOps – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 1.809,41	R$ 28.126,53	R$ 27.822,86	R$ 28.483,85	R$ 46.049,82	R$ 29.894,69	R$ 11.957,88	R$ 17.936,82	R$ 41.852,57	R$ 28.126,53	R$ 25.855,91	R$ 18.990,41	R$ 9.865,26	33,81	R$ 51.711,83	R$ 620.541,90	R$ 1.861.625,70	R$ 562.53,06	R$ 675.036,72	R$ 2.025.110,16
	4	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional I backup – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.076,10	R$ 20.315,83	R$ 17.466,90	R$ 15.013,92	R$ 23.049,84	R$ 17.321,32	R$ 6.928,53	R$ 10.392,79	R$ 24.249,85	R$ 17.466,90	R$ 17.321,32	R$ 10.760,10	R$ 4.748,10	27,81	R$ 17.321,32	R$ 207.855,82	R$ 623.567,45	R$ 174.66,90	R$ 209.602,80	R$ 628.808,40
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional I backup – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.519,71	R$ 25.513,00	R$ 21.713,37	R$ 19.345,26	R$ 27.362,34	R$ 21.826,54	R$ 8.730,61	R$ 13.095,92	R$ 30.557,15	R$ 21.713,37	R$ 21.826,54	R$ 15.198,71	R$ 4.856,25	22,25	R$ 21.826,54	R$ 261.918,43	R$ 785.755,30	R$ 217.13,37	R$ 260.560,44	R$ 781.681,32
	5	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional I armazenamento – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.076,10	R$ 22.899,48	R$ 20.972,53	R$ 15.013,92	R$ 23.049,84	R$ 18.539,17	R$ 7.415,67	R$ 11.123,50	R$ 25.954,84	R$ 20.972,53	R$ 20.481,94	R$ 10.760,10	R$ 5.436,47	29,32	R$ 20.481,94	R$ 245.807,31	R$ 737.421,93	R$ 209.72,53	R$ 251.670,36	R$ 755.011,08
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.519,71	R$ 28.126,53	R$ 23.897,68	R$ 19.345,26	R$ 27.362,34	R$ 22.786,10	R$ 9.114,44	R$ 13.671,66	R$ 31.900,55	R$ 23.897,68	R$ 22.786,10	R$ 15.198,71	R$ 5.479,64	24,03	R$ 22.786,10	R$ 273.433,25	R$ 820.299,74	R$ 238.97,68	R$ 286.772,16	R$ 860.316,48
	6	Observabilidade de Serviços de TI	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional (Performance e Disponibilidade - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.076,10	R$ 20.315,83	R$ 35.190,18	R$ 15.013,92	R$ 31.674,83	R$ 22.590,97	R$ 9.033,39	R$ 13.554,58	R$ 34.627,36	R$ 20.315,83	R$ 17.666,88	R$ 10.760,10	R$ 10.533,45	46,63	R$ 17.666,88	R$ 211.978,50	R$ 635.935,50	R$ 203.15,83	R$ 243.789,96	R$ 731.369,88
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional (Performance e Disponibilidade - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 1.519,71	R$ 25.513,00	R$ 22.854,38	R$ 19.345,26	R$ 37.424,83	R$ 24.067,24	R$ 9.626,89	R$ 14.440,34	R$ 33.694,13	R$ 22.854,38	R$ 20.727,84	R$ 15.198,71	R$ 8.410,32	34,91	R$ 41.455,68	R$ 497.468,10	R$ 1.492.404,30	R$ 457.08,76	R$ 548.505,12	R$ 1.645.515,36
	7	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem-Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem-Cloud (Pleno)	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 2.311,95,33	R$ 22.899,48	R$ 22.854,39	R$ 31.453,39	R$ 34.549,83	R$ 26.990,48	R$ 10.796,19	R$ 16.194,29	R$ 37.786,68	R$ 23.195,33	R$ 23.691,48	R$ 22.854,39	R$ 5.597,05	20,74	R$ 26.990,48	R$ 323.885,81	R$ 971.657,42	R$ 231.95,33	R$ 278.343,96	R$ 835.031,88
			Especialista em Computação em Nuvem-Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem-Cloud(Sênior)	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 3.295,52,16	R$ 41.194,15	R$ 24.269,84	R$ 46.514,46	R$ 40.299,82	R$ 37.046,09	R$ 14.818,43	R$ 22.227,65	R$ 51.864,52	R$ 40.295,82	R$ 37.046,09	R$ 24.269,84	R$ 8.623,17	23,24	R$ 37.046,09	R$ 444.553,03	R$ 1.333.659,10	R$ 402.99,82	R$ 483.597,84	R$ 1.450.793,52
	8	Segurança de TIC	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 4.117,33,33	R$ 38.580,63	R$ 44.807,72	R$ 60.389,49	R$ 60.424,80	R$ 49.075,19	R$ 19.630,08	R$ 29.445,12	R$ 68.705,27	R$ 44.807,72	R$ 49.075,19	R$ 38.580,63	R$ 10.578,64	21,94	R$ 49.075,19	R$ 589.902,33	R$ 1.766.706,98	R$ 448.07,72	R$ 537.692,64	R$ 1.611.077,92
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 2.936,1,09	R$ 33.353,58	R$ 30.421,14	R$ 34.631,71	R$ 54.674,81	R$ 36.488,47	R$ 14.595,39	R$ 21.893,08	R$ 51.083,85	R$ 33.353,58	R$ 31.941,88	R$ 29.361,09	R$ 10.387,85	28,67	R$ 31.941,88	R$ 383.302,56	R$ 1.149.907,68	R$ 333.53,58	R$ 400.243,96	R$ 1.200.728,88
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 2.936,1,09	R$ 22.899,48	R$ 30.421,14	R$ 34.631,71	R$ 40.299,82	R$ 31.522,65	R$ 12.609,06	R$ 18.913,59	R$ 44.131,71	R$ 30.421,14	R$ 31.522,65	R$ 22.899,48	R$ 6.460,45	20,69	R$ 31.522,65	R$ 378.271,78	R$ 1.134.815,33	R$ 304.21,14	R$ 365.053,68	R$ 1.095.161,04
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.936,17	R$ 20.315,83	R$ 23.228,00	R$ 23.642,01	R$ 31.674,83	R$ 23.639,37	R$ 9.455,75	R$ 14.183,62	R$ 33.095,12	R$ 23.228,00	R$ 23.639,37	R$ 19.336,17	R$ 4.855,44	20,54	R$ 23.639,37	R$ 283.672,42	R$ 851.017,25	R$ 232.28,00	R$ 278.736,00	R$ 836.208,00
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 2.936,1,09	R$ 25.513,00	R$ 26.105,26	R$ 34.631,71	R$ 40.299,82	R$ 31.182,18	R$ 12.472,87	R$ 18.709,31	R$ 43.655,09	R$ 29.361,09	R$ 31.182,18	R$ 25.513,00	R$ 6.250,23	20,16	R$ 31.182,18	R$ 374.186,11	R$ 1.122.558,34	R$ 293.61,09	R$ 352.333,08	R$ 1.056.999,24
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.936,17	R$ 20.315,83	R$ 24.666,60	R$ 23.642,01	R$ 34.549,83	R$ 24.502,09	R$ 9.800,84	R$ 14.701,25	R$ 34.302,92	R$ 23.642,01	R$ 23.901,15	R$ 19.336,17	R$ 6.040,19	24,01	R$ 21.990,15	R$ 263.881,83	R$ 791.645,49	R$ 236.42,01	R$ 283.704,12	R$ 851.112,36
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 2.936,1,09	R$ 25.513,00	R$ 27.543,87	R$ 34.631,71	R$ 43.174,82	R$ 32.044,90	R$ 12.817,96	R$ 19.226,94	R$ 44.862,86	R$ 29.361,09	R$ 32.044,90	R$ 25.513,00	R$ 7.083,33	22,10	R$ 32.044,90	R$ 384.538,78	R$ 1.153.616,33	R$ 293.61,09	R$ 352.333,08	R$ 1.056.999,24
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 1.936,17	R$ 22.899,48	R$ 26.105,26	R$ 23.642,01	R$ 34.549,83	R$ 25.306,55	R$ 10.122,62	R$ 15.183,93	R$ 35.429,17	R$ 23.642,01	R$ 25.306,55	R$ 19.336,17	R$ 5.707,15	22,55	R$ 25.306,55	R$ 303.678,60	R$ 911.035,80	R$ 236.42,01	R$ 283.704,12	R$ 851.112,36

			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Firewall – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	28.126,53	R$	28.119,37	R$	34.631,71	R$	40.299,82	R$	32.107,70	R$	12.843,08	R$	19.264,62	R$	44.950,79	R$	29.361,09	R$	3.211.07,70	R$	28.119,37	R$	5.309,04	16,14
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Cloud Security – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	41.194,15	R$	30.421,14	R$	34.631,71	R$	57.549,80	R$	38.631,58	R$	15.452,63	R$	23.178,95	R$	54.084,21	R$	34.631,71	R$	3.319.02,02	R$	29.361,09	R$	11.552,25	29,30
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	35.967,10	R$	27.543,87	R$	34.631,71	R$	40.299,82	R$	33.560,72	R$	13.424,29	R$	20.136,43	R$	46.985,01	R$	34.631,71	R$	3.355.01,72	R$	27.543,87	R$	5.152,89	15,15
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	41.194,15	R$	28.982,45	R$	34.631,71	R$	48.924,81	R$	36.618,84	R$	14.647,54	R$	21.971,31	R$	51.266,38	R$	34.631,71	R$	3.354.01,35	R$	28.982,45	R$	8.475,09	23,14
	9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	23.371,02	R$	26.454,06	R$	48.924,81	R$	27.918,21	R$	11.167,28	R$	16.750,92	R$	39.085,49	R$	23.371,02	R$	2.266.66,56	R$	20.315,83	R$	12.005,84	43,10
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	22.971,22	R$	26.454,06	R$	48.924,81	R$	27.837,85	R$	11.135,14	R$	16.702,71	R$	38.972,98	R$	22.971,22	R$	2.256.11,11	R$	20.315,83	R$	12.045,15	43,27
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência/Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.557,11	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.692,53	R$	9.877,01	R$	14.815,52	R$	34.569,54	R$	21.612,34	R$	2.469.2,53	R$	20.315,83	R$	6.050,59	24,10
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	33.867,40	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.554,59	R$	9.821,84	R$	14.732,75	R$	34.376,42	R$	21.612,34	R$	2.455.4,59	R$	20.315,83	R$	5.770,87	23,50
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	33.860,67	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.553,24	R$	9.821,30	R$	14.731,95	R$	34.374,54	R$	21.612,34	R$	2.455.3,24	R$	20.315,83	R$	5.768,15	23,49
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de Infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 34.632,18	R$	25.513,00	R$	32.527,08	R$	26.454,06	R$	40.299,82	R$	31.885,23	R$	12.754,09	R$	19.131,14	R$	44.639,32	R$	32.527,08	R$	3.188.5,23	R$	25.513,00	R$	6.100,53	19,13
	2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de suporte computacional Pleno	Analista de suporte	Valor Fixo Mensal por Perfil	7	R$ 10.760,10	R$	12.826,66	R$	13.462,69	R$	15.013,92	R$	24.487,34	R$	15.310,50	R$	6.124,20	R$	9.186,30	R$	21.434,70	R$	13.462,69	R$	1.301.6,29	R$	10.760,10	R$	5.352,18	34,86
			Analista de suporte computacional Sênior	Analista de suporte	Valor Fixo Mensal por Perfil	7	R$ 15.198,71	R$	15.263,07	R$	14.644,69	R$	19.345,26	R$	24.487,34	R$	17.788,81	R$	7.115,53	R$	10.673,29	R$	24.904,34	R$	15.263,07	R$	1.771.8,81	R$	14.644,69	R$	4.190,50	23,50
Grupo 05 - Serviços Especializados Valor de Referência/Pagamento Mensal Fixo mediante	1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.			Valor Fixo Mensal	1		R$	318.964,31	R$	68.700,00	R$	300.278,51	R$	216.123,39	R$	226.016,55	R$	90.406,62	R$	135.609,93	R$	316.423,17	R$	258.200,95	R$	25.820.0,95	R$	68.700,00	R$	114.018,27	50,91

			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Firewall – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	28.126,53	R$	28.119,37	R$	34.631,71	R$	40.299,82	R$	32.107,70	R$	12.843,08	R$	19.264,62	R$	44.950,79	R$	29.361,09	R$	3.211.07,70	R$	28.119,37	R$	5.309,04	16,14
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Cloud Security – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	41.194,15	R$	30.421,14	R$	34.631,71	R$	57.549,80	R$	38.631,58	R$	15.452,63	R$	23.178,95	R$	54.084,21	R$	34.631,71	R$	3.319.02,02	R$	29.361,09	R$	11.552,25	29,30
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	35.967,10	R$	27.543,87	R$	34.631,71	R$	40.299,82	R$	33.560,72	R$	13.424,29	R$	20.136,43	R$	46.985,01	R$	34.631,71	R$	3.355.01,72	R$	27.543,87	R$	5.152,89	15,15
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	41.194,15	R$	28.982,45	R$	34.631,71	R$	48.924,81	R$	36.618,84	R$	14.647,54	R$	21.971,31	R$	51.266,38	R$	34.631,71	R$	3.354.01,35	R$	28.982,45	R$	8.475,09	23,14
	9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	23.371,02	R$	26.454,06	R$	48.924,81	R$	27.918,21	R$	11.167,28	R$	16.750,92	R$	39.085,49	R$	23.371,02	R$	2.266.66,56	R$	20.315,83	R$	12.005,84	43,10
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	22.971,22	R$	26.454,06	R$	48.924,81	R$	27.837,85	R$	11.135,14	R$	16.702,71	R$	38.972,98	R$	22.971,22	R$	2.256.11,11	R$	20.315,83	R$	12.045,15	43,27
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência/Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.557,11	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.692,53	R$	9.877,01	R$	14.815,52	R$	34.569,54	R$	21.612,34	R$	2.469.2,53	R$	20.315,83	R$	6.050,59	24,10
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	33.867,40	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.554,59	R$	9.821,84	R$	14.732,75	R$	34.376,42	R$	21.612,34	R$	2.455.4,59	R$	20.315,83	R$	5.770,87	23,50
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	33.860,67	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.553,24	R$	9.821,30	R$	14.731,95	R$	34.374,54	R$	21.612,34	R$	2.455.3,24	R$	20.315,83	R$	5.768,15	23,49
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de Infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 34.632,18	R$	25.513,00	R$	32.527,08	R$	26.454,06	R$	40.299,82	R$	31.885,23	R$	12.754,09	R$	19.131,14	R$	44.639,32	R$	32.527,08	R$	3.188.5,23	R$	25.513,00	R$	6.100,53	19,13
	2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de suporte computacional Pleno	Analista de suporte	Valor Fixo Mensal por Perfil	7	R$ 10.760,10	R$	12.826,66	R$	13.462,69	R$	15.013,92	R$	24.487,34	R$	15.310,50	R$	6.124,20	R$	9.186,30	R$	21.434,70	R$	13.462,69	R$	1.301.6,29	R$	10.760,10	R$	5.352,18	34,86
			Analista de suporte computacional Sênior	Analista de suporte	Valor Fixo Mensal por Perfil	7	R$ 15.198,71	R$	15.263,07	R$	14.644,69	R$	19.345,26	R$	24.487,34	R$	17.788,81	R$	7.115,53	R$	10.673,29	R$	24.904,34	R$	15.263,07	R$	1.771.8,81	R$	14.644,69	R$	4.190,50	23,50
Grupo 05 - Serviços Especializados Valor de Referência/Pagamento Mensal Fixo mediante	1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.			Valor Fixo Mensal	1		R$	318.964,31	R$	68.700,00	R$	300.278,51	R$	216.123,39	R$	226.016,55	R$	90.406,62	R$	135.609,93	R$	316.423,17	R$	258.200,95	R$	25.820.0,95	R$	68.700,00	R$	114.018,27	50,91

			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Firewall – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	28.126,53	R$	28.119,37	R$	34.631,71	R$	40.299,82	R$	32.107,70	R$	12.843,08	R$	19.264,62	R$	44.950,79	R$	29.361,09	R$	3.211.07,70	R$	28.119,37	R$	5.309,04	16,14
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Cloud Security – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	41.194,15	R$	30.421,14	R$	34.631,71	R$	57.549,80	R$	38.631,58	R$	15.452,63	R$	23.178,95	R$	54.084,21	R$	34.631,71	R$	3.319.02,02	R$	29.361,09	R$	11.552,25	29,30
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	35.967,10	R$	27.543,87	R$	34.631,71	R$	40.299,82	R$	33.560,72	R$	13.424,29	R$	20.136,43	R$	46.985,01	R$	34.631,71	R$	3.355.01,72	R$	27.543,87	R$	5.152,89	15,15
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 29.361,09	R$	41.194,15	R$	28.982,45	R$	34.631,71	R$	48.924,81	R$	36.618,84	R$	14.647,54	R$	21.971,31	R$	51.266,38	R$	34.631,71	R$	3.354.01,35	R$	28.982,45	R$	8.475,09	23,14
	9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	23.371,02	R$	26.454,06	R$	48.924,81	R$	27.918,21	R$	11.167,28	R$	16.750,92	R$	39.085,49	R$	23.371,02	R$	2.266.66,56	R$	20.315,83	R$	12.005,84	43,10
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	22.971,22	R$	26.454,06	R$	48.924,81	R$	27.837,85	R$	11.135,14	R$	16.702,71	R$	38.972,98	R$	22.971,22	R$	2.256.11,11	R$	20.315,83	R$	12.045,15	43,27
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência/Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.557,11	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.692,53	R$	9.877,01	R$	14.815,52	R$	34.569,54	R$	21.612,34	R$	2.469.2,53	R$	20.315,83	R$	6.050,59	24,10
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	33.867,40	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.554,59	R$	9.821,84	R$	14.732,75	R$	34.376,42	R$	21.612,34	R$	2.455.4,59	R$	20.315,83	R$	5.770,87	23,50
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	33.860,67	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.553,24	R$	9.821,30	R$	14.731,95	R$	34.374,54	R$	21.612,34	R$	2.455.3,24	R$	20.315,83	R$	5.768,15	23,49
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$	20.315,83	R$	34.148,83	R$	26.454,06	R$	21.612,34	R$	24.610,87	R$	9.844,35	R$	14.766,52	R$	34.455,22	R$	21.612,34	R$	2.461.0,87	R$	20.315,83	R$	5.884,66	23,91
			Gerente de Infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 34.632,18	R$	25.513,00	R$	32.527,08	R$	26.454,06	R$	40.299,82	R$	31.885,23	R$	12.754,09	R$	19.131,14	R$	44.639,32	R$	32.527,08	R$	3.188.5,23	R$	25.513,00	R$	6.100,53	19,13
	2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de suporte computacional Pleno	Analista de suporte	Valor Fixo Mensal por Perfil	7	R$ 10.760,10	R$	12.826,66	R$	13.462,69	R$	15.013,92	R$	24.487,34	R$	15.310,50	R$	6.124,20	R$	9.186,30	R$	21.434,70	R$	13.462,69	R$	1.301.6,29	R$	10.760,10	R$	5.352,18	34,86
			Analista de suporte computacional Sênior	Analista de suporte	Valor Fixo Mensal por Perfil	7	R$ 15.198,71	R$	15.263,07	R$	14.644,69	R$	19.345,26	R$	24.487,34	R$	17.788,81	R$	7.115,53	R$	10.673,29	R$	24.904,34	R$	15.263,07	R$	1.771.8,81	R$	14.644,69	R$	4.190,50	23,50
Grupo 05 - Serviços Especializados Valor de Referência/Pagamento Mensal Fixo mediante	1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.			Valor Fixo Mensal	1		R$	318.964,31	R$	68.700,00	R$	300.278,51	R$	216.123,39	R$	226.016,55	R$	90.406,62	R$	135.609,93	R$	316.423,17	R$	258.200,95	R$	25.820.0,95	R$	68.700,00	R$	114.018,27	50,91

aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	2	Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede			Valor Fixo Mensal	1		R$ 423.758,09	R$ 77.760,14	R$ 95.862,70	R$ 356.296,70	R$ 238.419,42	R$ 95.367,77	R$ 143.051,65	R$ 333.787,18	R$ 226.079,72	R$ 238.419,42	R$ 77.760,14	R$ 177.369,00	74,3%	R$ 238.419,42	R$ 2.861.032,98	R$ 8.583.098,94	R$ 22.607,72	R$ 2.712.956,58	R$ 8.138.869,74
Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE Valor de Referência Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Serviço de Infraestrutura Exclusivo - PJE - Suporte a Servidores de Aplicação	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação PJE - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 18.990,41	R$ 22.895,68	R$ 33.046,14	R$ 26.687,12	R$ 43.174,82	R$ 28.959,59	R$ 11.583,84	R$ 17.375,76	R$ 40.543,43	R$ 26.687,12	R$ 25.405,79	R$ 18.990,41	R$ 9.487,84	33,7%	R$ 76.217,36	R$ 914.608,35	R$ 2.743.825,05	R$ 8.026,36	R$ 960.736,32	R$ 2.882.208,96
	2	Serviço de Infraestrutura Exclusivo de PJE - Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados - Postgree PJE - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 21.384,71	R$ 25.513,00	R$ 35.971,43	R$ 30.539,18	R$ 37.424,82	R$ 30.166,63	R$ 12.066,65	R$ 18.099,98	R$ 42.233,28	R$ 30.539,18	R$ 30.166,63	R$ 21.384,71	R$ 6.806,14	22,5%	R$ 90.499,89	R$ 1.085.998,63	R$ 3.257.995,90	R$ 9.167,54	R$ 1.099.410,48	R$ 3.298.231,44
	3	Serviço de Infraestrutura Exclusivo de PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 18.990,41	R$ 41.194,15	R$ 33.046,31	R$ 28.483,85	R$ 48.924,81	R$ 34.127,91	R$ 13.651,16	R$ 20.476,74	R$ 47.779,07	R$ 33.046,31	R$ 34.241,44	R$ 18.990,41	R$ 11.522,25	33,7%	R$ 68.482,87	R$ 821.794,48	R$ 2.465.383,44	R$ 6.692,62	R$ 793.114,44	R$ 2.379.334,32
	4	Serviço de Infraestrutura Exclusivo de PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 18.990,41	R$ 22.895,68	R$ 26.026,10	R$ 26.687,12	R$ 43.174,82	R$ 27.555,59	R$ 11.022,23	R$ 16.533,35	R$ 38.577,82	R$ 26.026,10	R$ 23.650,78	R$ 18.990,41	R$ 9.247,01	33,5%	R$ 47.301,56	R$ 567.618,66	R$ 1.702.855,98	R$ 5.205,20	R$ 624.626,40	R$ 1.873.879,20
	5	Serviço de Infraestrutura Exclusivo de PJE – Suporte Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Sênior)	Valor Fixo Mensal por Perfil	2	R$ 32.952,16	R$ 41.194,15	R$ 33.046,31	R$ 46.514,46	R$ 48.924,81	R$ 40.526,38	R$ 16.210,55	R$ 24.315,83	R$ 56.736,93	R$ 41.194,15	R$ 40.526,38	R$ 32.952,16	R$ 7.418,84	18,3%	R$ 81.052,76	R$ 972.633,07	R$ 2.917.899,22	R$ 8.238,30	R$ 988.659,60	R$ 2.965.978,80
	6	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional (Performance e Disponibilidade - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3	R$ 10.760,10	R$ 20.315,83	R$ 21.353,26	R$ 15.013,92	R$ 34.549,83	R$ 20.398,59	R$ 8.159,43	R$ 12.239,15	R$ 28.558,02	R$ 20.315,83	R$ 18.894,34	R$ 10.760,10	R$ 8.987,09	44,0%	R$ 56.683,01	R$ 680.196,12	R$ 2.040.588,36	R$ 6.094,49	R$ 731.369,88	R$ 2.194.109,64
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional (Performance e Disponibilidade - Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 15.198,71	R$ 25.513,00	R$ 25.711,82	R$ 19.345,27	R$ 40.299,82	R$ 25.213,72	R$ 10.085,49	R$ 15.128,23	R$ 35.299,21	R$ 25.513,00	R$ 21.442,20	R$ 15.198,71	R$ 9.521,01	37,7%	R$ 21.442,20	R$ 257.306,40	R$ 771.919,20	R$ 2.551,13	R$ 306.156,00	R$ 918.468,00
	7	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - PJE	Valor Fixo Mensal por Perfil	1	R$ 20.523,31	R$ 28.126,53	R$ 24.271,80	R$ 49.276,12	R$ 48.924,81	R$ 34.224,51	R$ 13.689,81	R$ 20.534,71	R$ 47.914,32	R$ 28.126,53	R$ 26.199,17	R$ 20.523,31	R$ 13.843,00	40,9%	R$ 26.199,17	R$ 314.389,98	R$ 943.169,94	R$ 2.812,65,53	R$ 337.518,36	R$ 1.012.555,08
																												R$ 0,00	R$ 0,00
																												R$ 0,00	R$ 0,00

Grupo	Item	Serviço	Unidade	Quantidade	Custo unitário Fornecedor A	Custo unitário Fornecedor B	Custo unitário Fornecedor C	Custo unitário Fornecedor D	Estimativa mensal Quantidade	Cálculo da Média entre os valores	40% da Média	Limite Inferior	Limite Superior	Mediana	Média			Valor Mensal	Valor Anual			R$ 0,00	R$ 0,00
Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas Valor de Referência Pagamento Mensal mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Período: 36 meses.	1	TAREFAS DE DEMANDA Serviço de Suporte de 2º Nível	Atendimento Técnico (AT)	1500 0	98,56	R$ 76,47	R$ 180,00	R$ 87,09	416,67	R$ 110,53	R$ 44,21	R$ 66,32	R$ 154,74	R$ 92,83	R$ 87,37	R$ 76,47	R$ 47,18	42,6%	R$ 36.405,53	R$ 436.866,33	R$ 1.310.598,98	R$ 38.677,39	R$ 464.128,71	R$ 1.392.386,14
	2	TAREFAS DE DEMANDA Serviço de Suporte 3º Nível	Suporte Técnico (ST)	2160 0	286,25	R$ 220,97	R$ 290,00	R$ 220,96	600,00	R$ 254,55	R$ 101,82	R$ 152,73	R$ 356,36	R$ 253,61	R$ 254,55	R$ 220,96	R$ 38,80	15,2%	R$ 152.727,71	R$ 1.832.732,46	R$ 5.498.197,38	R$ 152.167,41	R$ 1.826.008,92	R$ 5.478.026,76

31 abaixo de 25% (46,27% do total de 67 valores) 16 acima de 25% (53,73% do total de 67 valores) 7 valores abaixo de 20% (10,45% dos valores de 67) 60 valores acima de 20% (89,55 % dos valores de 67)

VALOR DE REFERENCIA PARA CONTRATAÇÃO (36 MESES) PELA MEDIA	R$ 172.940.157,10	REFERENCIA PARA A CONTRATAÇÃO (36 MESES)PELA M	R$ 172.508.314,60

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº ___/2025 – TJCE

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/_____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º_____, sediada em_____, representada neste ato por seu representante legal, Sr.(a)_____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º_____, que realizamos a VISTORIA TÉCNICA nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presenta licitação e à eventual elaboração ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.

Local e data

Cargo e assinatura do representante legal da empresa.

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº ___/2025 – TJCE

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/_____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º_____, sediada em_____, representada neste ato por seu representante legal, Sr.(a)_____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º_____, que ABRIMOS MÃO de realizara VISTORIA TÉCNICA nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Assim, sob as penalidades da lei, DECLARAMOS de que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informamos que não utilizaremos para qualquer questionamento futuro que ensejam avenças técnicas ou financeiras, isentando o TJCE de qualquer reclamação e/ou reivindicação de nossa parte.

Local e data

Cargo e assinatura do representante legal da empresa.

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

CIÊNCIA
CONTRATADA – Funcionários

_____	_____
<Nome>	***<Nome>***
Matrícula: *<Matr.>*	**Matrícula: *<Matr.>***
_____	_____
<Nome>	***<Nome>***
Matrícula: *<Matr.>*	**Matrícula: *<Matr.>***
_____	_____
<Nome>	***<Nome>***
Matrícula: *<Matr.>*	**Matrícula: *<Matr.>***

_____,_____ de _____ de 202___.

ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE COMPROMISSO – TC

O *<NOME DO ÓRGÃO>*, sediado em *<ENDEREÇO>*, CNPJ n° *<CNPJ>*, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a *<NOME DA EMPRESA>*, sediada em *<ENDEREÇO>*, CNPJ n° *<CNPJ>*, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/2025 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer

nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições

estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Fortaleza/Ce, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*	_____ *<Nome>* *<Qualificação>*

Testemunhas	
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ *<Nome>* *<Qualificação>*	_____ *<Nome>* *<Qualificação>*

_____, _____ de _____ de 202___.

TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

CONTRATO/ INSTRUMENTO EQUIVALENTE Nº			
OBJETO DA DEMANDA			
FORNECEDORA		**CNPJ**	

Contrato ou Instrumento equivalente nº .....

Objeto da Demanda: .....

Por meio deste instrumento, a (nome da contratada) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do/a preposto/a), inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº ....., para exercer a representação legal junto ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ - TJCE, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas - obrigando a contratada nos termos dela constantes, debater, ajustar e receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder, se defender ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Fortaleza, _____de _____ de _____

.....
(nome da contratada)
(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

.....
(nome e assinatura do/a preposto/a)

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

CONTRATO Nº			
OBJETO DA DEMANDA			
FORNECEDORA		**CNPJ**	
Nº DA OS/OF			
DATA DA EMISSÃO			

Por este instrumento, fica registrado que foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objeto de avaliação técnica quanto à adequação da entrega:

Ressaltamos que o recebimento definitivo para ateste de recebimento ocorrerá somente após a verificação e confirmação de atendimento dos requisitos e demais condições contratuais, especialmente as especificações constantes do Termo de Referência relacionado ao Contrato acima identificado.

Local, Data

_____

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE

Matrícula:

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

CONTRATO Nº			
OBJETO DA DEMANDA			
FORNECEDORA		**CNPJ**	
Nº DA OS/OF			
DATA DA EMISSÃO			

Por este instrumento, fica registrado que os itens recebidos provisoriamente na data de _____ correspondentes ao contrato ou à ordem de serviço acima identificada(o) atendem às condições contratuais, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, não há incidência de descontos por desatendimento dos Instrumentos de Medição de Resultados.

Não foram OU foram identificadas inconformidades que ensejam glosas, merecendo aplicação do _____ a ser considerado no próximo _____, e sanções, que reclamada a instrução em processo administrativo próprio.

Pelo analisado, o valor a liquidar correspondente ao recebimento ora confirmado é de R$ _____.

Local, Data

_____

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE – FISCAL

Matrícula:

Caso a movimentação dos itens tenha se dado apenas por nota de simples remessa, AUTORIZA-SE a **FORNECEDORA** apresentar as notas fiscais dos itens ora recebidos em definitivo no valor bruto de R$ _____, merecendo ainda os destaques fiscais impostos.

_____

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE – GESTOR

Matrícula:

Sustentação de Infraestrutura - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

1.Modelo de planilha de custos e formação de preços

1.2 A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item/ categoria, item/categoria/perfil, item/serviço/Atendimento Técnico (AT) e item/serviço/ Suporte Técnico (ST), previsto no objeto da contratação, incluindo todos os serviços descritos neste Edital, conforme estrutura mínima a seguir, para o prazo contratual de 36 meses, com pagamento mensal e em consonância com Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços:

Lote único - Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.								
Grupo	**Item**	**Categoria**	**Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6055, DE 26 de agosto de 2025**	**Perfil TJCE**	**Unidade**	**Qtd/mês**	**Valor Mensal**	**Valor 36 meses**
Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N e Requisitos da Central de Atendimento de TI Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Suporte Técnico de Microinformática 1N"	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Sistemas	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
	2	Atendimento	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço	1	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		

(NMS). **Qtd.: 36 meses.**	2	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais - Microsoft Office 365 - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		

			(Júnior, Pleno e Sênior)					
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação - Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - DevOps – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	4	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	5	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	6	Observabilidade de Serviços de TI	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	7	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Pleno)	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Sênior)	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		

	8	Segurança de TIC	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Cloud Security – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura -	1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		

Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.			de tecnologia da informação					
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de suporte computacional Pleno	Analista de suporte computacional Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	7		
			Analista de suporte computacional Sênior	Analista de suporte computacional Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	7		
Grupo 05 - Serviços Especializados Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	**Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.**	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
	2	**Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede**	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Serviço de Infraestrutura Exclusiva - PJE - Suporte a Servidores de Aplicação	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação PJE - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
	2	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree PJE - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
	3	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	4	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		

	5	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Sênior)	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	6	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	7	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - PJE	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		

Grupo	**Item**	**Serviço**	**Unidade**	**Quantidade/36 meses**		
Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas Valor de Referência: Pagamento Mensal mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Período: 36 meses.	1	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível	Atendimento Técnico (AT)	15000		
	2	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível	Suporte Técnico (ST)	21600		

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
Identificação da Licitação
Nº do Processo
Nº da Licitação
Nome da Empresa
CNPJ
GRUPO XX - <descrição do grupo>
ITEM XX - <descrição do Item>

Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Demais Componentes de Custo					
Descrição			Memória de Cálculo / Justificativa		Valor Mensal
Custos com *software*					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
Subtotal Demais componentes de custo					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
Subtotal componentes de preço					
Total Mensal:					

Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

1.3. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) Custo de Pessoal: Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, que mantém vínculo celetista com a empresa contratada. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) Custos com software: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto e código único de identificação), forma de licenciamento ou aquisição e o valor total do software adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

c) Custos com recursos de computação: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

d) Custos com equipamentos: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto),

forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

1.4. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

1.5. Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar a seguir:

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL		
	Nº PROCESSO	
	LICITAÇÃO Nº	
	CNPJ	
	NOME DA EMPRESA	

	LOTE	
	ITEM	
	PERFIL PROFISSIONAL	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)			
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/UF		
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D	Número de Meses de Execução do Contrato		
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho		
F	Regime Tributário da Empresa:		
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado			
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração do profissional		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R$)
A	Salário Base		R$
B	Adicional de Periculosidade	%	R$

C	Adicional de Insalubridade			%	R$
D	Adicional Noturno				R$
E	Hora Noturna Adicional				R$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado				R$
G	Outros (especificar)				R$
TOTAL DO MÓDULO 1					R$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS					
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias				Valor (R$)
A	13º Salário			%	R$
B	Férias e Adicional de Férias			%	R$
Subtotal					R$
Incidência do Submódulo 2.2				%	R$
Total					R$
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições				Valor (R$)
A	INSS			%	R$
B	Salário Educação			%	R$
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R$
D	SESI ou SESC			%	R$
E	SENAI ou SENAC			%	R$

F	SEBRAE				%	R$
G	INCRA				%	R$
H	FGTS				%	R$
I	Outras Contribuições (especificar)				%	R$
Total					%	R$

2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R$
D	Auxílio Creche					R$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R$
F	Auxílio cesta básica					R$
I	Outros (especificar)					R$
Total						R$

MÓDULO 2: RESUMO		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	R$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R$

2.3	Benefícios Mensais e Diários				R$
TOTAL DO MÓDULO 2					R$
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO					
3.1	Provisão para Rescisão				Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado			%	R$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			%	R$
C	Aviso Prévio Trabalhado			%	R$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			%	R$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado			%	R$
TOTAL DO MÓDULO 3				%	R$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE					
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais				Valor (R$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias				R$
B	Ausências Legais			%	R$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:		%	R$
		Incidência:			
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:		%	R$
		Incidência:			

E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:		%	R$
		Incidência:			
F	Outros (especificar)			%	R$
Total					R$

4.2	Submódulo 4.2 - Intrajornada		Valor (R$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%	R$
Total			R$

MÓDULO 4: RESUMO		
4.1	Substituto nas Ausências Legais	R$
4.2	Substituto na Intrajornada	R$
Subtotal do Módulo 4		R$
Incidência do submódulo 2.2	%	R$
TOTAL DO MÓDULO 4		R$

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)	Valor (R$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)	R$
B	Materiais	R$
C	Microcomputador utilizado por profissional	R$
D	Outros (especificar)	R$

TOTAL DO MÓDULO 5				R$
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R$)
A	Custos Indiretos	R$	%	R$
B	Lucro	R$	%	R$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R$
C.1	Tributos federais (COFINS)		%	R$
C.2	Tributos Federais (PIS)		%	R$
C.3	INSS (Desoneração)		%	R$
D	Tributos Estaduais (especificar)		%	R$
E.1	Tributos Municipais (ISS)		%	R$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)		%	R$
F	Total dos Tributos		%	R$
MÓDULO 6: RESUMO				
6.A	Custos Indiretos			R$
6.B	Lucro			R$
6.F	Tributos			R$
TOTAL DO MÓDULO 6				R$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL				

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R$
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS		
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
FATOR-K		
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL		

ANEXO 34

Mapa de Riscos da Contratação e Execução Contratual

Processo: SEI 8506026-51.2025.8.06.0000

Contratação de: **AQSETIN2024025 –** ***Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.***

DESCRIÇÃO DO RISCO	PRINCIPAIS CAUSAS POSSÍVEIS	PROBABILIDADE	IMPACTO	*CLASSIFICAÇÃO DO RISCO	AÇÕES PREVENTIVAS	**RESPONSÁVEL PELA PREVENÇÃO E PELO RISCO	AÇÕES CORRETIVAS	RESPONSÁVEL PELO CONTINGENCIAMENTO
Atraso no processo administrativo de contratação.	Prazo curto; Equipe não experiente na elaboração dos documentos;	3	3	6	Cumprimento dos prazos para contratação, revisar e acompanhar as mudanças nos documentos de planejamento da contratação que influenciam no descumprimento do cronograma.	Equipe de Planejamento da Contratação.	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação na resposta e mitigação das causas que originaram o atraso do processo licitatório.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.

Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.	Valor além do previsto na LOA, no orçamento.	1	3	4	Verificação com antecedência junto as áreas responsáveis sobre a disponibilização de orçamento para a contratação da Solução de TI.	Equipe de Planejamento da Contratação.	Inclusão de suplementação orçamentária.	Alta Gestão da Setin e do TJCE.
Atraso nas propostas por parte dos fornecedores.	Alta complexidade dos Serviços.	2	3	5	Estabelecer calendário de coleta de propostas detalhados.	Equipe de Planejamento da Contratação.	Refazer o Cronograma.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.
Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	Escopo inicial incompleto. Identificação de novos serviços.	1	2	3	Descrever a necessidade efetiva de cada serviço para atender a necessidade de cada área de Infra.	Área Demandante, Área de TI.	Reavaliação o edital e o escopo dos serviços a serem contratados.	Equipe de Planejamento da Contratação.
Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	Reajustes salariais. Alta do dólar com impacto em soluções tecnológicas que fazem parte da contratação.	1	3	4	Verificar a compatibilidade das especificações do objeto com as soluções disponíveis no mercado de tecnologia da informação,	Equipe de Planejamento da Contratação.	Verificar os motivos que levaram a licitação ter valores superiores ao levantado, realizar as adequações no Termo de Referência e no	Área Demandante e Área de TI da contratação.

					evitando definição de requisitos não atendidos por estas soluções. Realizar a pesquisa de mercado com critérios bem definidos procurando sempre realizar a pesquisa com contratações similares e propostas de preços de fornecedores.		Edital e realizar nova licitação.	
Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.	Recurso por partes das empresas participantes ou interessadas.	2	3	5	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares em outros órgãos; Definição dos critérios de seleção de fornecedores com respaldo na jurisprudência dos órgãos de controle.	Equipe de Planejamento da Contratação.	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação na resposta e mitigação das causas que originaram a suspensão do processo licitatório.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.

Incapacidade de execução dos serviços por parte da contratada.	Falência. Mão de obra escassa no mercado.	1	3	4	Fiscalizar o contrato, atentando para a devida qualidade técnica na realização das atividades e para a manutenção das condições de contratação exigidas na habilitação.	Equipe de Planejamento da Contratação.	Convocar segunda colocada para conclusão dos serviços.	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato.
Não fornecimento dos serviços no prazo determinado.	Má gestão contratual.	2	3	5	Especificar de maneira clara e objetiva as especificações da execução dos serviços.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.	Solicitar os ajustes necessários para a execução dos serviços de acordo com as especificações definidas no edital dentro do prazo.	Equipe de Gestão e Fiscalização.
Interrupção do Serviço durante a Implementação.	Falência da empresa. Má gestão contratual. Não contratação de profissionais.	2	3	5	Avaliação criteriosa das empresas prestadoras de serviços de Service Desk, disponíveis no mercado, levando em consideração os requisitos técnicos e operacionais dos serviços.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.	Avaliar a necessidade de se convocar a próxima colocada para continuidade dos serviços.	Equipe de Gestão e Fiscalização.

Incompatibilidade com Sistemas Existentes quanto fornecimento de ITSM (Gestão de Serviços de TIC) e ITAM (Gestão de Ativos).	Incompatibilidade tecnológica. Não atendimento dos requisitos.	1	3	4	Avaliação criteriosa dos fornecedores disponíveis no mercado, levando em consideração os requisitos técnicos e operacionais do Serviço a ser contratado. Informar nas especificações o ambiente e tecnologias utilizadas no TJCE.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.	Aplicação de Glosas e exigência do cumprimento dos requisitos previstos.	Equipe de Gestão e Fiscalização.
Falta de conhecimento e experiência da equipe de TI do Tribunal para gerenciar o novo Contrato baseado em ITIL 4.	Não capacitada em gerenciamento de Serviços de TIC.	1	1	2	Capacitar os responsáveis pelo pela Gestão e Fiscalização do Contrato.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.	Capacitar os responsáveis pelo pela Gestão e Fiscalização do Contrato.	Equipe de Gestão e Fiscalização com o apoio da Gerência de Governança da Setin.
Problemas na Migração de Configurações do ITSM (Gestão de Serviços de TIC) e ITAM (Gestão de Ativos).	Não envolvimento de todas as partes interessadas no planejamento.	1	3	4	Realizar backups completos antes da migração.	Área Demandante, Área de TI e Área Administrativa da contratação.	Reativar o ITSM e o ITAM antigo que está sem suporte, garantia e atualização. Correndo o risco de	Equipe de Gestão e Fiscalização.

	Falta de planejamento ou planejamento incompleto.						não funcionar de forma adequada.	
Possibilidade de eventos de Pandemia.	Doenças não identificadas.	1	3	4	Contratada possuir banco de candidatos aptos a serem contratados para substituir.	Contratada.	Contratar novos funcionários; Servidores assumir os serviços, temporariamente.	Equipe de Gestão e Fiscalização Contratada.

*** COLORIR A CÉLULA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO CONFORME ENQUANDRAMENTO NA MATRIZ ILUSTRADA DE RISCOS ABAIXO.**

**** QUANDO O RESPONSÁVEL PELA PREVENÇÃO E PELO RISCO FOR A CONTRATADA, ALÉM DA RESPONSABILIDADE INERENTE PELAS AÇÕES DE PRVENÇÃO, IMPLICA EM PERDA DE DIREITO A INCREMENTOS FINANCEIROS POR ADITIVOS OU PERDAS FINANCEIRAS PELA OCORRÊNCIA DO RISCO OU SUA IMINÊNCIA.**

Critérios para avaliação e classificação de impactos de riscos:

Impacto	Definições Adotadas para classificação
Alto	Coloca pessoas em Risco Físico, e/ou Consiste em prática possivelmente interpretada como ilícita, e/ou Compromete imediatamente atividades-fim do TJCE.
Médio	Coloca patrimônio em Risco, e/ou Pode ser interpretada como prática ilícita, e/ou

	Compromete imediatamente atividades-meio ou certeiramente a médio/longo prazo atividades-fim do TJCE.
Baixo	Compromete fluxo de procedimentos; e/ou Retarda processos internos; e/ou Outro risco não enquadrado nas demais classificações.

Critérios para avaliação e classificação de probabilidades de riscos:

Probabilidade	Definições Adotadas
Provável	Quase certo de que aconteça. Existem condições históricas de repetição ou de elementos combinados no momento que indicam que deve ocorrer.
Possível	Se repete a intervalos de tempo ou de atos que despertam o risco (“gatilhos”).

Remota	Não mantém repetição monitorável ou previsível e sua ocorrência é rara. Para ocorrer, precisa combinar situações excepcionais.

MATRIZ ILUSTRADA DE RISCOS:

Probabilidade / Impacto	**Provável** Valor 3	**Possível** Valor 2	**Remota** Valor 1
Alto Valor 3	**Risco Extremo** Somatório de Valor 6	**Risco Elevado** Somatório de Valor 5	**Risco Moderado** Somatório de Valor 4
Médio Valor 2	**Risco Elevado** Somatório de Valor 5	**Risco Moderado** Somatório de Valor 4	**Risco Baixo** Somatório de Valor 3

Baixo	Risco Moderado	Risco Baixo	Risco Baixíssimo
Valor 1	Somatório de Valor 4	Somatório de Valor 3	Somatório de Valor 2

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrantes Demandantes	
Stela Carmen Ferreira Lustosa – 935	STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Assinado de forma digital por STELA CARMEN FERREIRA LUSTOSA:935 Dados: 2025.10.14 12:44:26 -03'00'
Heldir Sampaio Silva - 9630	gov.br Documento assinado digitalmente HELDIR SAMPAIO SILVA Data: 13/10/2025 18:36:03-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br

Lucas Farias Pessoa - 8830	LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319	Assinado de forma digital por LUCAS FARIAS PESSOA:01061426319 Dados: 2025.10.14 15:26:21 -03'00'
Francisco Ednisio Nunes Pereira - 9141	FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300	Assinado de forma digital por FRANCISCO EDNISIO NUNES PEREIRA:48454907300 Dados: 2025.10.14 09:52:57 -03'00'
Integrantes Técnicos		
Andrea Antunes de Carvalho – 3270	ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270	Assinado de forma digital por ANDREA ANTUNES DE CARVALHO:3270 Dados: 2025.10.14 10:04:58 -03'00'
Antonio Fernandes Costa Lima – 9581	ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334	Assinado de forma digital por ANTONIO FERNANDES COSTA LIMA:24589845334 Dados: 2025.10.14 10:17:10 -03'00'
Francisco Tiago Dias Pinto – 9551	FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315	Assinado de forma digital por FRANCISCO TIAGO DIAS PINTO:62248987315 Dados: 2025.10.17 22:23:35 -03'00'
Max Eduardo Vizcarra Melgar – 48994	MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134	Assinado de forma digital por MAX EDUARDO VIZCARRA MELGAR:74409336134 Dados: 2025.10.14 21:27:51 -03'00'
Alexys Ribeiro Negreiros – 8201	ALEXYS RIBEIRO NEGREIROS:8201	2025.10.13 18:38:04 -03'00'

Adarildo de Brito Figueiredo – 8025	ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353 Assinado de forma digital por ADARILDO DE BRITO FIGUEIREDO:47753846353 Dados: 2025.10.13 18:17:52 -03'00'
Ednilo de Castro Pinheiro – 22733	Documento assinado digitalmente gov.br **EDNILO DE CASTRO PINHEIRO** Data: 14/10/2025 14:03:42-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br
Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami – 9729	HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386 Assinado de forma digital por HIGO KENSHITI CAVALCANTE ISHIGAMI:01357911386 Dados: 2025.10.14 21:28:13 -03'00'
Fabiano José Gadelha de Freitas – 48784	Documento assinado digitalmente gov.br **FABIANO JOSE GADELHA DE FREITAS** Data: 17/10/2025 16:38:35-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br
Integrante Administrativo	
Marcelo Tavares dos Santos - 52902	Documento assinado digitalmente gov.br **MARCELO TAVARES DOS SANTOS** Data: 14/10/2025 10:09:22-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br

ANEXO 2 DO EDITAL – ORÇAMENTO DETALHADO

Lote único						
Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N Valor de Referência: Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.						
Item	**Categoria**	**Quantitativo**	**Unidade de Medida**	**Qtd.**	**Valor mensal**	**Valor 36 meses**
1	Suporte Técnico de Microinformática 1N	14371	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36 meses	**R$ 613.793,63**	**R$ 22.096.570,68**
Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2N Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.						
Item	**Categoria**	**Quantitativo**	**Unidade de Medida**	**Qtd.**	**Valor mensal**	**Valor 36 meses**
1	Sistemas	1534	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36 meses	**R$ 120.493,89**	**R$ 4.337.780,04**
2	Atendimento	4864	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36 meses	**R$ 903.383,55**	**R$ 32.521.807,80**
Grupo 03 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.						
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. De Perfis**	**Valor mensal**	**Valor 36 meses**
1	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em**	3	**R$ 60.947,49**	**R$ 2.194.109,64**

		Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	**metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	2	**R$ 56.451,10**	**R$ 2.032.239,60**
2	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1	**R$ 18.986,38**	**R$ 683.509,68**
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Pleno		2	**R$ 52.768,50**	**R$ 1.899.666,00**
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior		2	**R$ 70.032,16**	**R$ 2.521.157,76**
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Pleno		1	**R$ 18.986,38**	**R$ 683.509,68**
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Sênior		2	**R$ 61.480,10**	**R$ 2.213.283,60**
3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**	3	**R$ 56.560,14**	**R$ 2.036.165,04**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows – Sênior		3	**R$ 80.061,36**	**R$ 2.882.208,96**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 – Pleno		1	**R$ 18.853,38**	**R$ 678.721,68**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 – Sênior		1	**R$ 26.687,12**	**R$ 960.736,32**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Pleno		2	**R$ 37.706,76**	**R$ 1.357.443,36**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior		3	**R$ 87.783,99**	**R$ 3.160.223,64**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno		2	**R$ 40.631,66**	**R$ 1.462.739,76**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior		2	**R$ 55.645,72**	**R$ 2.003.245,92**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Pleno		1	**R$ 20.315,83**	**R$ 731.369,88**
		Administrador de	Administrador de sistemas		1	**R$ 26.687,12**	**R$ 960.736,32**

		sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	operacionais Load Balance – Sênior				
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação – Pleno		2	**R$ 44.136,66**	**R$ 1.588.919,76**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação – Senior		3	**R$ 84.379,59**	**R$ 3.037.665,24**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – DevOps – Pleno		1	**R$ 22.643,79**	**R$ 815.176,44**
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior		2	**R$ 56.253,06**	**R$ 2.025.110,16**
4	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1	**R$ 17.466,90**	**R$ 628.808,40**
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Sênior		1	**R$ 21.713,37**	**R$ 781.681,32**
5	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1	**R$ 20.972,53**	**R$ 755.011,08**
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Sênior		1	**R$ 23.897,68**	**R$ 860.316,48**
6	Observabilidade de Serviços de TI	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	**R$ 20.315,83**	**R$ 731.369,88**
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior		2	**R$ 45.708,76**	**R$ 1.645.515,36**
7	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Pleno)	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	**R$ 23.195,33**	**R$ 835.031,88**
		Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Sênior)		1	**R$ 40.299,82**	**R$ 1.450.793,52**
8	Segurança	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação	Serviço Mensal Fixo	1	**R$ 44.807,72**	**R$ 1.613.077,92**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação – Sênior		1	**R$ 33.353,58**	**R$ 1.200.728,88**

	de TIC	Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Senior	mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	**R$ 30.421,14**	**R$ 1.095.161,04**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno		1	**R$ 23.228,00**	**R$ 836.208,00**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Senior		1	**R$ 9.361,09**	**R$ 1.056.999,24**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno		1	**R$ 23.642,01**	**R$ 851.112,36**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior		1	**R$ 29.361,09**	**R$ 1.056.999,24**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno		1	**R$ 23.642,01**	**R$ 851.112,36**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Senior		1	**R$ 29.361,09**	**R$ 1.056.999,24**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação, virtualização e Cloud Security – Senior		1	**R$ 34.631,71**	**R$ 1.246.741,56**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior		1	**R$ 34.631,71**	**R$ 1.246.741,56**
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior		1	**R$ 34.631,71**	**R$ 1.246.741,56**
9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	**R$ 23.373,02**	**R$ 841.428,72**
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos		1	**R$ 22.971,22**	**R$ 826.963,92**

Grupo 04 – Sustentação de Infraestrutura – Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL
Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Qtd.: 36 meses.

Item	Categoria	Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de	Perfil TJCE	Unidade de Medida	Qtd. De Perfis	Valor mensal	Valor 36 meses

		agosto de 2025)					
1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	**R$ 21.612,34**	**R$ 778.044,24**
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.		1	**R$ 21.612,34**	**R$ 778.044,24**
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação		1	**R$ 21.612,34**	**R$ 778.044,24**
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços		1	**R$ 21.612,34**	**R$ 778.044,24**
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI		1	**R$ 21.612,34**	**R$ 778.044,24**
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos		1	**R$ 21.612,34**	**R$ 778.044,24**
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		1	**R$ 32.527,08**	**R$ 1.170.974,88**
2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Pleno	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	7	**R$ 94.238,83**	**R$ 3.392.597,88**
		Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Sênior		7	**R$ 106.876,49**	**R$ 3.847.553,64**

Grupo 05 – Serviços Especializados
Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Qtd.: 36 meses.

Item	Categoria	Unidade de Medida	Qtd. Max.	Valor mensal	Valor 36 meses
1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36	**R$ 258.200,95**	**R$ 9.295.234,20**
2	Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36	**R$ 226.079,72**	**R$ 8.138.869,74**

Grupo 06 – Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas Valor de Referência: Pagamento Mensal mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Período: 36 meses.					
Item	**Serviço**	**Unidade de Medida**	**Qtd. Estimada 36 meses**	**Valor mensal**	**Valor 36 meses**
1	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível	Atendimento Técnico	15000	**R$ 38.677,39**	**R$ 1.392.386,14**
2	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível	Suporte Técnico	21600	**R$ 152.167,41**	**R$ 5.478.026,76**

Grupo 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.							
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. De Perfis**	**Valor mensal**	**Valor 36 meses**
1	Serviço de Infraestrutura Exclusiva – PJE – Suporte a Servidores de Aplicação	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação PJE – Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	3	**R$ 80.061,36**	**R$ 2.882.208,96**
2	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree PJE – Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	3	**R$ 91.617,54**	**R$ 3.298.231,44**
3	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	2	**R$ 66.092,62**	**R$ 2.379.334,32**
4	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de Sistemas Operacionais Linux – Senior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	2	**R$ 52.052,20**	**R$ 1.873.879,20**
5	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE -	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Sênior)	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de	2	**R$ 82.388,30**	**R$ 2.965.978,80**

	Suporte Nuvem			Níveis Mínimos de Serviço (NMS).			
6	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe – Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade – Pleno	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	3	**R$ 60.947,49**	**R$ 2.194.109,64**
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade – Senior	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	**R$ 25.513,00**	**R$ 918.468,00**
7	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – PJE	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	1	**R$ 28.126,53**	**R$ 1.012.555,08**
VALOR GLOBAL PARA A CONTRATAÇÃO (36 MESES)							**R$ 172.508.314,60**

OBS 1: O valor constante na coluna **"VALOR UNITÁRIO"** representa informação ao licitante quanto ao limite MÁXIMO por item, estimado pelo Tribunal, segundo pesquisa de mercado.

OBS 2: Na proposta do licitante deverão ser mantidas as informações constantes nas colunas **"ITEM"** e **"OBJETO"**, devendo preencher a coluna: **"VALOR UNITÁRIO"** e **"VALOR TOTAL"**, com a sua proposta de preços, **observando os limites máximos unitários e totais informados.**

OBS. 3: **O VALOR GLOBAL** refere-se ao valor máximo da proposta que deverá ser cadastrada no sistema do Banco do Brasil até a data limite estabelecida no preâmbulo deste Edital, correspondente ao valor da prestação de serviços por 36 (trinta e seis) meses.

OBS. 4: Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo prevalecerão as deste Edital.

ANEXO 3 DO EDITAL – MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

Ao
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ
COMISSÃO DE LICITAÇÃO
Ref. PREGÃO N. ____/2026.

Empresa: _____

CNPJ: _____

Endereço/Telefone: _____

Em atendimento ao Edital do Pregão à epígrafe, apresentamos a seguinte proposta de preços:

Lote único - Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.								
Grupo	**Item**	**Categoria**	**Perfil PORTARIA SGD/MGI Nº 6055, DE 26 de agosto de 2025**	**Perfil TJCE**	**Unidade**	**Qtd/mês**	**Valor Mensal**	**Valor 36 meses**
Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N e Requisitos da Central de Atendimento de TI Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Suporte Técnico de Microinformática 1N"	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Sistemas	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
	2	Atendimento	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	1	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	2	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de banco de	Administrador de banco de dados	Valor Fixo Mensal por	2		

			dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Oracle – Pleno	Perfil			
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais - Microsoft Office 365 - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		

			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - Servidores de aplicação - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação - Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação - DevOps – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	4	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	5	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	6	Observabilidade de Serviços de TI	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	7	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem -Cloud (Pleno)	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Sênior)	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	8	Segurança de TIC	Gerente de segurança da informação	Gerente de segurança da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação - Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		

			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Cloud Security – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço	1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de	Gerente de suporte	Valor Fixo	1		

			suporte técnico de tecnologia da informação	técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.	Mensal por Perfil			
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
(NMS). **Qtd.: 36 meses.**			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
			Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de suporte computacional Pleno	Analista de suporte computacional Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	7		
			Analista de suporte computacional Sênior	Analista de suporte computacional Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	7		
Grupo 05 - Serviços Especializados **Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).** **Qtd.: 36 meses.**	1	**Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.**	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
	2	**Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede**	Não se aplica	Não se aplica	Valor Fixo Mensal	1		
Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE	1	Serviço de Infraestrutura Exclusiva - PJE - Suporte a	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		

		Servidores de Aplicação	e Sênior)	Aplicação PJE - Sênior				
	2	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree PJE - Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
	3	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	4	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
Valor de Referência:Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.	5	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud(Sênior)	Valor Fixo Mensal por Perfil	2		
	6	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe - Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	Valor Fixo Mensal por Perfil	3		
			Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Senior	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
	7	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - PJE	Valor Fixo Mensal por Perfil	1		
Grupo	**Item**	**Serviço**	**Unidade**	**Quantidade/36 meses**				
Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas Valor de Referência: Pagamento Mensal mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Período: 36 meses.	1	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível	Atendimento Técnico (AT)	15000				
	2	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível	Suporte Técnico (ST)	21600				

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
Identificação da Licitação
Nº do Processo
Nº da Licitação
Nome da Empresa

CNPJ					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Demais Componentes de Custo					
Descrição			Memória de Cálculo / Justificativa		Valor Mensal
Custos com *software*					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
Subtotal Demais componentes de custo					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
Subtotal componentes de preço					
Total Mensal:					
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					

1.1. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) Custo de Pessoal: Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, que mantém vínculo celetista com a empresa contratada. Deverá ser computado o

somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) Custos com software: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto e código único de identificação), forma de licenciamento ou aquisição e o valor total do software adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

c) Custos com recursos de computação: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

d) Custos com equipamentos: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

1.2. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

1.3. Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar a seguir:

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL				
	Nº PROCESSO			
	LICITAÇÃO Nº			
	CNPJ			
	NOME DA EMPRESA			
	LOTE			
	ITEM			
	PERFIL PROFISSIONAL			
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)				
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)			
B	Município/UF			
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo			
D	Número de Meses de Execução do Contrato			
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho			
F	Regime Tributário da Empresa:			
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado				
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)			
2	Remuneração do profissional			
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:		
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)			
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
1	Composição da Remuneração		Valor	

				(R$)
A	Salário Base			R$
B	Adicional de Periculosidade		%	R$
C	Adicional de Insalubridade		%	R$
D	Adicional Noturno			R$
E	Hora Noturna Adicional			R$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado			R$
G	Outros (especificar)			R$
TOTAL DO MÓDULO 1				R$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS				
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			Valor (R$)
A	13º Salário		%	R$
B	Férias e Adicional de Férias		%	R$
Subtotal				R$
Incidência do Submódulo 2.2			%	R$
Total				R$
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições			Valor (R$)
A	INSS		%	R$
B	Salário Educação		%	R$
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP %	R$
D	SESI ou SESC		%	R$
E	SENAI ou SENAC		%	R$
F	SEBRAE		%	R$
G	INCRA		%	R$
H	FGTS		%	R$
I	Outras Contribuições (especificar)		%	R$
Total			%	R$
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			Valor

						(R$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$
					R$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R$
D	Auxílio Creche					R$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R$
F	Auxílio cesta básica					R$
I	Outros (especificar)					R$
Total						R$
MÓDULO 2: RESUMO						
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					R$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições					R$
2.3	Benefícios Mensais e Diários					R$
TOTAL DO MÓDULO 2						R$
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO						
3.1	Provisão para Rescisão					Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado				%	R$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado				%	R$
C	Aviso Prévio Trabalhado				%	R$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado				%	R$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado				%	R$
TOTAL DO MÓDULO 3					%	R$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE						
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais					Valor (R$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias					R$

B	Ausências Legais			%	R$	
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:		%	R$	
		Incidência:				
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:		%	R$	
		Incidência:				
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:		%	R$	
		Incidência:				
F	Outros (especificar)			%	R$	
Total					R$	
4.2	Submódulo 4.2 - Intrajornada				Valor (R$)	
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação			%	R$	
Total					R$	
MÓDULO 4: RESUMO						
4.1	Substituto nas Ausências Legais				R$	
4.2	Substituto na Intrajornada				R$	
Subtotal do Módulo 4					R$	
Incidência do submódulo 2.2				%	R$	
TOTAL DO MÓDULO 4					R$	
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS						
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)				Valor (R$)	
A	Uniformes (valor em parte não renovável)				R$	
B	Materiais				R$	
C	Microcomputador utilizado por profissional				R$	
D	Outros (especificar)				R$	
TOTAL DO MÓDULO 5					R$	
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO						
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Base	%	Valor (R$)	

A	Custos Indiretos	R$	%	R$
B	Lucro	R$	%	R$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R$
C.1	Tributos federais (COFINS)		%	R$
C.2	Tributos Federais (PIS)		%	R$
C.3	INSS (Desoneração)		%	R$
D	Tributos Estaduais (especificar)		%	R$
E.1	Tributos Municipais (ISS)		%	R$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)		%	R$
F	Total dos Tributos		%	R$
MÓDULO 6: RESUMO				
6.A	Custos Indiretos			R$
6.B	Lucro			R$
6.F	Tributos			R$
TOTAL DO MÓDULO 6				R$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL				
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)				Valor (R$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			R$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			R$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			R$
	Subtotal (A + B + C + D + E)			R$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			R$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS				
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R$
FATOR-K				

TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL	R$		
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL			

Declaramos que a presente proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

Observação:

Emitir em papel que identifique o licitante.

_____ _____

Local e data Assinatura do representante legal da empresa

ANEXO 4 DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

PREGÃO ELETRÔNICO N. ___/2026

DECLARAÇÃO

....., inscrita no CNPJ n. ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador (a) da Carteira de Identidade n. ..... e do CPF n. ..... DECLARA, para fins do disposto no art. 68, inciso VI da Lei n. 14.133/2021 em harmonia com o inciso XXXIII do art. 7º, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.
Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

(DATA)

.....…
(NOME)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

Ao Sr.
Luis Lima Verde Sobrinho
Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

ANEXO 5 DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

_____(razão social), inscrita com o CNPJ n. _____, por intermédio do seu representante legal _____, portador da Carteira de Identidade n. _____ e do CPF _____, DECLARA, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico n. ___/20__, em cumprimento a exigência contida no artigo 63, I, da Lei n. 14.133/2021, aos requisitos de habilitação deste edital. E para os fins do disposto no subitem 5.1.1.14 do Edital do Pregão Eletrônico n. __/20__, **declara**, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a a **proposta anexa foi elaborada de maneira independente** [pelo Licitante], e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. ____/20__, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

b a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. ____/20__, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

c não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. ____/20__ quanto a participar ou não da referida licitação;

d o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a, ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. ____/20__ antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

e o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante do(a) Tribunal de Justiça do Estado do Ceará antes da abertura oficial das propostas; e

f está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Fortaleza, _____ de _____ de 20__.

_____
Empresa Proponente

Ao Sr.
Luis Lima Verde Sobrinho
Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

ANEXO 6 DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO PERCENTUAL MÍNIMO DE MÃO DE OBRA CONSTITUÍDO POR MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

(DECLARAÇÃO EXIGÍVEL, EXCLUSIVAMENTE, EM LICITAÇÕES DE SERVIÇOS CONTÍNUOS COM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)

A empresa _____(razão social), inscrita com o CNPJ n. _____, por intermédio do seu representante legal _____, portador da Carteira de Identidade n. _____ e do CPF _____, **DECLARA**, para fins da contratação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, que preenche 8% (oito por cento) das vagas previstas com mulheres vítimas de violência doméstica, nos moldes do art. 3º do Decreto n. 11.430/2023.

_____, em ___de _____ de 20__.

_____
(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

Ao Sr.
Luis Lima Verde Sobrinho
Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

ANEXO 7 DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO POSSUI, EM SUA CADEIA PRODUTIVA, EMPREGADOS EXECUTANDO TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO

A empresa _____(razão social), inscrita com o CNPJ n. _____, por intermédio do seu representante legal _____, portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF _____, **DECLARA**, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico n. _____/20__, **não possuir, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado**, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

Fortaleza, _____ de _____ de 20__.

_____
Empresa Proponente

Ao Sr.
Luis Lima Verde Sobrinho
Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

ANEXO 8 DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE RESERVA DE CARGOS LEGAL PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL OU APRENDIZ

A empresa _____(razão social), inscrita com o CNPJ n. _____, por intermédio do seu representante legal _____, portador da Carteira de Identidade n. _____ e do CPF _____, **DECLARA**, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico n. _____/20__, que os serviços por ela produzidos ou prestados **cumprem a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou aprendiz,** bem como atendem às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991.

Fortaleza, _____ de _____ de 20__.

_____
Empresa Proponente

Ao Sr.
Luis Lima Verde Sobrinho
Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

ANEXO 9 DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DOS DOCUMENTOS

(PAPEL TIMBRADO DA PROPONENTE)

DECLARAÇÃO

(nome /razão social) _____, inscrita no CNPJ nº_____,por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)_____, portador(a) da Carteira de Identidade nº_____e CPF nº _____, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis, inclusive as criminais e sob as penas da lei, que toda documentação, encaminhada à Comissão Permanente de Contratação do TJCE em meio digital ou físico, é autêntica.

Local e data

Assinatura do representante legal
(Nome e cargo)

Ao Sr.
Luis Lima Verde Sobrinho
Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

ANEXO 10 DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE AS PROPOSTAS ECONÔMICAS COMPREENDEM A INTEGRALIDADE DOS CUSTOS PARA ATENDIMENTO DOS DIREITOS TRABALHISTAS

(PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE)

DECLARAÇÃO

(nome /razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)_____, portador(a) da carteira de identidade nº _____ e CPF nº _____, considerando o art. 63, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021, DECLARA, sob pena de desclassificação, que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

Local e data

Assinatura do licitante/representante legal
(Nome e cargo)

Ao Sr.
Luis Lima Verde Sobrinho
Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

ANEXO 11 DO EDITAL – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E/OU PRESENCIAL DE 1º, 2º E 3º NÍVEIS, A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE, ABRANGENDO A EXECUÇÃO DE ROTINAS PERIÓDICAS, ORIENTAÇÃO E ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E RECEBIMENTO, REGISTRO, ANÁLISE, DIAGNÓSTICO E ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE USUÁRIOS, SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TI, REALIZADOS SOB O REGIME DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BASEADOS EM METAS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, SEM EXIGÊNCIA DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA, COM VALIDADE DE 36 (TRINTA E SEIS) MESES A PARTIR DA CONTRATAÇÃO, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE), CONFORME ESPECIFICAÇÕES, QUANTITATIVOS E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS.

Nº _____

ORIGEM: GERÊNCIA DE CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 8506026-51.2025.8.06.0000

CÓDIGO DA CONTRATAÇÃO (PAC): **TJCESETIN_2025_0010.**

CONTRATANTE: O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, com sede na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Bairro Cambeba, Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de **TJCE** ou **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua(seu) Presidente, Des(a). _____ e por seu(sua) Secretário(a) de Tecnologia da Informação, _____, e **CONTRATADA:** _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, e sediada na _____ neste ato representada pelo seu _____, Sr.(a) _____, inscrito no CPF sob o nº _____, daqui por diante simplesmente denominada **CONTRATADA**.

Pelo presente instrumento particular, os acima qualificados e abaixo assinados resolvem de comum acordo, celebrar o presente contrato, que está vinculado ao instrumento convocatório da respectiva licitação, bem como à proposta da **CONTRATADA** e se regerá pela Lei Federal nº 14.133/21 com suas alterações, pela Resolução n. 169, de 31 de janeiro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça, com suas alterações, pela Resolução n. 468 de 15 de julho de 2022 e atualizações posteriores e pelas seguintes cláusulas e condições, que mutuamente se obrigam a cumprir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O objeto deste Instrumento consiste na Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI, realizados sob o regime de prestação de serviços baseados em metas de Níveis Mínimos de Serviço, sem exigência de dedicação exclusiva, com validade de 36 (trinta e seis) meses a partir da contratação, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), conforme especificações, quantitativos e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

1.1. Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.

Lote único				
Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N Valor de Referência: Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.				
Item	**Categoria**	**Quantidade**	**Unidade de Medida**	**Prazo**
1	Suporte Técnico de Microinformática 1N	14371	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36 meses
Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2N Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).				

Qtd.: 36 meses.					
Item	**Categoria**	**Quantitativo**		**Unidade de Medida**	**Prazo**
1	Sistemas	1534		**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36 meses
2	Atendimento	4864		**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36 meses
Grupo 03 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível **Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).** **Qtd.: 36 meses.**					
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. De Perfis**
1	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	3
		Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior		2
2	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Pleno		2
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Oracle – Sênior		2
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree –		1

			Pleno		
		Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree – Sênior		2
3	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**	3
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Windows – Sênior		3
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 – Pleno		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365 – Sênior		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Pleno		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Linux – Sênior		3
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Pleno		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais virtualizadores – Sênior		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Pleno		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais Load Balance – Sênior		1

		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação – Pleno		2
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – Servidores de aplicação – Senior		3
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação – DevOps – Pleno		1
		Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior		2
4	Backup	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Sênior		1
5	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Sênior		1
6	Observabilidade de Serviços de TI	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade - Sênior		2
7	Computação em Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Pleno)	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Especialista em Computação em Nuvem-Cloud (Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud (Sênior)		1
		Gerente de segurança da	Gerente de segurança		1

8	Segurança de TIC	informação	da informação	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação – Sênior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Endpoint – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Pleno		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Windows – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Pleno		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Linux – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Pleno		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação Firewall – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação, virtualização e Cloud Security – Senior		1
		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD – Sênior		1

		Administrador em segurança da informação - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador em segurança da informação de Aplicações – Sênior		1
9	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Judiciais	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Sistemas Administrativos		1
Grupo 04 – Sustentação de Infraestrutura – Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.					
Item	**Categoria**	**Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)**	**Perfil TJCE**	**Unidade de Medida**	**Qtd. De Perfis**
1	Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Problemas	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço.		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Controle de Mudanças e Liberação		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI		1
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e		1

			desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos		
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		1
2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	7
		Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Sênior		7

Grupo 05 – Serviços Especializados
Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Qtd.: 36 meses.

Item	Categoria	Unidade de Medida	Qtd.
1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36
2	Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	36

Grupo 06 – Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas
Valor de Referência: Pagamento Mensal mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Período: 36 meses.

Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd. 36 meses
1	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível	**Atendimento Técnico**	15000
2	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível	**Suporte Técnico**	21600

Grupo 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE
Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
Qtd.: 36 meses.

Item	Categoria	Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)	Perfil TJCE	Unidade de Medida	Qtd. De Perfis
1	Serviço de Infraestrutura Exclusiva – PJE – Suporte a Servidores de Aplicação	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de sistemas operacionais – Servidores de Aplicação PJE – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	3
2	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Banco de Dado	Administrador de banco de dados - (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de banco de dados Postgree PJE – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	3
3	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Devops	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de sistemas de automação DevOps – Sênior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	2
4	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE – Suporte a Linux	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Administrador de Sistemas Operacionais Linux – Senior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	2
5	Serviço de Infraestrutura Exclusiva do PJE - Suporte Nuvem	Especialista em Computação em Nuvem- Cloud(Pleno e Sênior)	Especialista em Computação em Nuvem – Cloud(Sênior)	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	2
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade – Pleno	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de**	3

6	Serviço de Monitoramento Exclusivo do PJe – Aprimoramento do Monitoramento e Análise de Problemas			**Serviço (NMS).**	
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional Performance e Disponibilidade – Senior	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1
7	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – PJE	**Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**	1

CLÁUSULA SEGUNDA – FORMA DE EXECUÇÃO E REGIME

2. O objeto do presente contrato será executado no regime de empreitada por preço global, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico n. __/2026 **e seus anexos, bem como nos Anexos _____** deste Contrato**.**

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

3. O valor total e máximo do presente contrato é de **R$ _____** (_____) para todo o contratado, respeitando os valores elencados no **ANEXO II do Edital** (Orçamento detalhado), sendo devidos somente os valores respectivos aos objetos efetivamente recebidos, na forma e proporção do recebimento, medição e avaliação da qualidade, conforme **ANEXO I do Edital (Termo de Referência).**

3.1. **INCLUSÕES NO PREÇO –** Todos e quaisquer tributos, taxas, contribuições e/ou encargos trabalhistas e previdenciários, horas extras, impostos incidentes, direta ou indiretamente, lucro, embalagens, e demais custos relacionados ao objeto deste contrato serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** e estão incluídos nos preços.

3.1.1. Serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer outros custos que incidam, direta ou indiretamente, sobre o presente contrato, necessários para a realização do seu objeto, tais como: supervisão, direção, administração, mão-de-obra, adicional de periculosidade, horas extras, fornecimento de materiais previamente definidos, equipamentos, ferramentas, combustíveis, EPIs, transporte de pessoal, despesas com viagens e estadias, licenças, insumos, além de outros custos resultantes de outras obrigações legais, inclusive lucro da **CONTRATADA**, não cabendo quaisquer reivindicações posteriores, a título de revisão de preço ou reembolso, seja a que título for.

CLÁUSULA QUARTA – DA ATUALIZAÇÃO DE PREÇOS

4. Exceto na hipótese de condições supervenientes ou estabelecidas por órgãos governamentais competentes, o(s) preço(s) deste contrato não sofrerá(ão) reajuste no primeiro ano de vigência de cada parcela do preço segundo sua data-base. Decorridos mais de 12 (doze) meses da respectiva data-base, os preços deste contrato poderão ser atualizados mediante:

4.1. **REAJUSTE –** Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada –

IPEA, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses de acordo com a variação do ICTI a partir da data do orçamento estimado desta contratação, desde que solicitado formalmente pela CONTRATADA em tempo hábil.

4.1.1 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

4.1.2 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

4.1.3 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

4.1.4 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

4.1.5 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

4.2. **REVISÃO DE PREÇO -** Se, durante o prazo de vigência do contrato, ocorrer a criação ou extinção de tributos, independentemente do período de tempo decorrido, alteração ou redução de alíquota ou instituição de estímulos fiscais de qualquer natureza e isenção ou redução de tributos federais, estaduais e municipais que comprovadamente venha a majorar ou diminuir os ônus do presente contrato, os preços poderão ser revistos a fim de adequá-los às modificações havidas, compensando-se, na primeira oportunidade seguinte de pagamento, quaisquer diferenças decorrentes dessas alterações havidas entre a data do fato gerador e a decisão de atualização financeira por revisão.

4.2.1. Caberá revisão de preços para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição do TJCE para a justa remuneração do serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado;

4.2.1.1. Também será admitida a revisão de preço(s) prevista neste subitem em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, que configurem álea econômica extraordinária e extracontratual.

4.2.2. O prazo para resposta ao pedido de reequilíbrio será o total de 31 (trinta e um) dias úteis, contados da data do fornecimento pela **CONTRATADA** da demonstração analítica da variação dos custos.

4.3. **PRECLUSÃO TEMPORAL –** A pedido da **CONTRATADA**, para que seja promovida a revisão, deverá esta apresentar pedido formal escrito e fundamentado acompanhado das comprovações de impacto efetivo nos seus custos no prazo de até 90 (noventa) dias da ocorrência do fato gerador, e não terá efeito retroativo em relação aos pagamentos já cobrados com nota fiscal emitida, sendo que pedidos promovidos em momento posterior ao fixado nesta cláusula retroagirão seus efeitos até o máximo de 90 (noventa) dias anteriores ao pedido.

4.4. **PRECLUSÃO LÓGICA –** Caso haja formalização de aditivo de prorrogação contratual, sem expressa

ressalva à atualização anterior ou pendente, esta deixará de ser devida e o(s) preço(s) do contrato permanecerá(ão) o(s) vigente(s) e receberá(ão) nova data-base igual à do aditivo porventura firmado.

CLÁUSULA QUINTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

5. Os pagamentos decorrentes do presente contrato serão promovidos, observado o cronograma de execução dos serviços de 2026 a 2028, nas exatas proporções e preços do que for efetivamente demandado, recebido e aceito, conforme qualidade avaliada, e serão efetuados através de transferência ou depósito na conta bancária de titularidade da **CONTRATADA**.

5.1. **GERAÇÃO DA NOTA FISCAL –** As cobranças só poderão ser promovidas após as respectivas notas fiscais terem sido aprovadas pelo **TJCE**, na proporção dos serviços executados e recebidos e desde que acompanhada dos documentos exigidos por conta deste contrato.

5.1.1. A Nota Fiscal correspondente aos serviços prestados deverá observar o CNPJ indicado na Nota de Empenho.

5.2. **DATA LIMITE PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL –** As Notas Fiscais devem ser emitidas e encaminhadas após o recebimento definitivo do objeto, mediante comunicação do gestor do contrato.

5.3. **CONTEÚDO DA NOTA FISCAL –** A emissão dos documentos fiscais e de transporte deve respeitar as indicações porventura fornecidas pelo **TJCE**, devendo constar, além das informações essenciais legais e usuais para o tipo de documento, o número do contrato e o telefone do **TJCE**, quando exigido em campo próprio de emissão da nota fiscal eletrônica, e ainda, quando previsto no **ANEXO I (Termo de Referência**), a indicação do nível de serviço ou medição de resultado que determine o critério de apuração do valor de pagamento devido.

5.3.1. **CONTA PARA RECEBIMENTO –** Os dados bancários da **CONTRATADA** devem ser informados na nota fiscal e, na impossibilidade, através de outro meio formal escrito, apresentado ao **TJCE**, sendo condição suspensiva para realização dos pagamentos.

5.3.2. **ENVIO ELETRÔNICO DA NOTA FISCAL –** Como condição suspensiva para o pagamento, deverá a **CONTRATADA,** junto com as notas fiscais apresentadas, enviar e-mail para o gestor ou fiscal de contratos indicado pelo **TJCE** contendo a Nota Fiscal / DANFE em arquivo PDF e o respectivo arquivo XML gerado no sistema emissor da Nota Fiscal.

5.3.2.1. **DOCUMENTOS ADICIONAIS E AUXILIARES DA NOTA FISCAL –** Havendo exigência legal adicional com geração de documento decorrente do objeto executado deste contrato, como documentos auxiliares, seja de exigência geral e nacional, ou específica e regional, deverá a **CONTRATADA** adicionar aos envios previstos neste item, sempre no formato original de geração, preferencialmente XML, e em PDF.

5.3.2.2. **EXCEÇÃO DE EXIGÊNCIA DE ENVIO ELETRÔNICO -** Excepcionalmente, em caso de integração de sistemas eletrônicos, e a critério do **TJCE**, pode ser dispensada a **CONTRATADA** de encaminhar um ou mais documentos abrangidos neste item, dispensa esta que só valerá se comunicada formalmente por escrito pelo **TJCE**.

5.4. **CONDIÇÃO GERAL SUSPENSIVA DE PAGAMENTO –** Observados os subitens 5.6 e 5.7 desta Cláusula, a cada cobrança e como condição de pagamento, a **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente

comprovar sua regularidade fiscal, através da entrega dos documentos abaixo:

5.4.1. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e quanto à Dívida Ativa da União, bem como àquela relativa à Seguridade Social, do seu domicílio ou sede, através da Certidão Conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal, incluindo as contribuições sociais;

5.4.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede;

5.4.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede;

5.4.4. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

5.4.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

5.5. **NATUREZA JURÍDICA DAS CONDIÇÕES –** As condições acima listadas tem natureza suspensiva e não se confundem com retenção de pagamentos, de modo que enquanto não atendidas as condições acordadas acima para que a **CONTRATADA** torne-se credora de parcela do contrato, não haverá qualquer valor devido, e, uma vez atendidas todas as condições estabelecidas acima, a **CONTRATADA** tornar-se-á credora e deverá receber sua remuneração contando-se o prazo de vencimento a partir da data de regularização documental e cumprimento da condição.

5.6. **SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO –** As solicitações de pagamento referentes à execução dos serviços previamente autorizados, deverão ser entregues até o 5° (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos mesmos, além da apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS e INSS e débitos trabalhistas.

5.7. **PRAZO DE PAGAMENTO –** Em conformidade com o **subitem 8.3 do ANEXO I – Termo de Referência,** o pagamento ocorrerá no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do atesto nota fiscal/fatura, o qual se dará após o Termo de Recebimento Definitivo – TRD dos bens, através de depósito bancário, preferencialmente nas agências do Banco Bradesco S/A, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária.

5.8. O pagamento dos serviços será o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (Ajuste NMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

5.9. Somente serão pagos serviços efetivamente realizados, homologados e/ou validados pelos fiscais/equipe de fiscalização/comissão de fiscalização designados pelo TJCE, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD), conforme disposto nos **itens 8.1, 8.2 e 8.3 do ANEXO I do Edital – Termo de Referência**, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos descritos neste Termo de Referência, definidos de acordo com cada serviço executado.

5.9.1. O prazo para pagamento de faturas ou notas fiscais serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.

5.9.2. O Tribunal de Justiça reserva-se ao direito de recusar o pagamento, no ato do atesto, caso o

objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.

5.9.3. Nenhum pagamento será efetuado à empresa antes regularizada as sanções que por ventura lhe tenham sido aplicadas.

5.9.4. Nas notas fiscais referentes aos serviços objeto do contrato, deverão estar descriminados os valores dos tributos: impostos sobre serviços – ISS, PIS/PASEP, COFINS, FUST, FUNTTEL.

5.9.5. Constatada a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do TJCE.

5.9.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o TJCE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

5.9.7. Persistindo a irregularidade, o TJCE deverá adotar as medidas necessárias a rescisão do contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a Contratada a ampla defesa.

5.9.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação.

5.9.9. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do TJCE, não será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente.

5.9.10. Essa(s) nota(s) fiscal(is) /fatura(s) deverá(ão) estar em conformidade com a(s) nota(s) de empenho emitida(s) pelo TJCE.

5.9.11. O Tribunal de Justiça do Ceará não se responsabiliza por qualquer despesa bancária, nem por qualquer outro pagamento não previsto no instrumento contratual.

5.9.12. Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado, até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do Contratante.

5.9.13. Os pagamentos efetuados à Contratada não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do produto.

5.9.14. A Contratada se obriga a manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

5.9.15. ATRASO DE PAGAMENTO – Ante eventual atraso de pagamento, será devida atualização monetária entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento, com base na mesma regra de reajuste acima, observadas também as regras contantes do **item 8.3.8** do **ANEXO I** do **Edital** – **Termo de Referência.**

5.9.16. INTERRUPÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – O prazo de pagamento da nota fiscal será

interrompido na hipótese de serem constatados erros, falhas ou irregularidades, ou quando estas não estiverem acompanhadas de documentos exigidos nesta cláusula, iniciando a fluir, na sua integralidade, a partir da apresentação de nova nota fiscal correta e da apresentação dos documentos exigidos e após aprovação/ateste pelo **TJCE**, sem prejuízo da continuidade do contrato.

5.9.17. DESCONTOS AUTORIZADOS - O **TJCE** poderá deduzir dos valores a serem pagos à **CONTRATADA** quaisquer quantias que lhe forem devidas por esta, promovendo a devida compensação, como, por exemplo, multas por inadimplemento contratual, prejuízos causados pela **CONTRATADA** ou dispêndio por força de condenação subsidiária ou solidária em processos judiciais e/ou extrajudiciais que tenham por base ato ou pessoa do grupo de empregados da **CONTRATADA** e quaisquer outros débitos, além das disposições previstas nos **itens 8.1, 8.2 e 8.3** do **ANEXO I do Edital - Termo de Referência**.

5.9.18. DESCONTOS FISCAIS – O **TJCE**, na qualidade de fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da Lei, dos pagamentos que efetuar à **CONTRATADA**, os tributos a que esteja obrigada pela legislação vigente.

5.9.19. COMPROVAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NO SIMPLES – Caso a **CONTRATADA** seja optante do Simples Nacional, deverá apresentar juntamente com a nota fiscal, declaração ou extrato da consulta atualizada de condição fiscal, respeitando enquadramento correto e normas aplicáveis da Receita Federal, afirmando que está enquadrada no Simples com indicação exata do Anexo que se enquadre.

5.9.20. COMPROVAÇÃO DE IMUNIDADE TRIBUTÁRIA – Caso a **CONTRATADA** tenha enquadramento que lhe confira imunidade tributária, deverá apresentar juntamente com a nota fiscal – ou descrito no corpo dela – declaração desta condição especial com indicação de fundamentos.

5.9.21. PROIBIÇÃO DE CESSÃO – A **CONTRATADA** não poderá fazer cessão dos créditos decorrentes deste contrato, salvo com concordância prévia e formal do **TJCE**.

5.9.22. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado de Ceará – **FERMOJU**, tendo como fonte os Recursos Diretamente Arrecadados, nas seguintes dotações orçamentárias:

04200021.02.126.192.20511.15.339040.1.759.1200070.1.2.01
04200021.02.126.192.20511.15.339040.2.759.1200070.1.2.01

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6. Além das demais obrigações estipuladas neste contrato, no **item 5.2** do **Anexo I do Edital – Termo de Referência** e na legislação aplicável, está obrigada a **CONTRATADA** a:

6.1. **RESPONSABILIDADE EXECUTIVA –** Planejar, conduzir e executar os serviços com integral atendimento das especificações e prazos estabelecidos neste contrato e no **ANEXO I do Edital – Termo de Referência**;

6.2. Aplicando elevado padrão de qualidade e confiabilidade, bem como não realizar nenhuma modificação nas especificações dos serviços sem a prévia autorização do **TJCE**;

6.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), reconhecendo desde já a aplicabilidade desta legislação específica no fornecimento detalhado neste instrumento;

6.4. Entregar em tempo hábil relatório de conclusão dos serviços contratados, acompanhados da comprovação da prestação dos mesmos.

6.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução do contrato, 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 na execução do objeto.

6.6. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TJCE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de o TJCE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução do objeto.

6.7. Prestar, imediatamente, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo TJCE, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

6.8. Dispor de pessoal técnico qualificado para prestação dos serviços e do suporte técnico de atendimento às necessidades do TJCE.

6.9. Cumprir os prazos definidos nos NMS (Níveis Mínimos de Serviço) previstos no anexo deste termo durante toda a vigência do contrato.

6.10. Prestar o suporte técnico adequado dos serviços contratados.

6.11. Disponibilizar sistema ou aplicação para abertura e acompanhamento dos chamados de suporte técnico.

6.12. Substituir ou reparar o serviço que comprovadamente apresente desconformidade com as especificações deste Termo.

6.13. Colocar à disposição dos técnicos da Secretaria de Tecnologia da Informação todos os meios de comunicação, gestão e controle necessários para o satisfatório acompanhamento dos serviços contratados.

6.14. Indicar formalmente ao TJCE, preposto responsável pelo contrato.

6.15. Comunicar à Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN, no ato de recebimento da ordem de serviço, em caso de fatos supervenientes imprevisíveis, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento, para avaliação pelo TJCE da dilação de prazo.

6.16. Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência da execução do objeto, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.

6.17. **PARÂMETROS EXTRACONTRATUAIS –** Respeitar as Leis Federais, Estaduais e Municipais relacionadas à realização dos serviços, assim como normas técnicas aplicadas ao objeto da contratação, isentando a **O TJCE** de qualquer responsabilidade pela inobservância de disposições aplicáveis;

6.18. **NOMEAÇÃO DE PREPOSTO –** Constituir formalmente preposto(s) para representá-la na execução do contrato e nas reuniões de definição operacional, através de instrumento escrito conforme modelo do **ANEXO IV – Termo de Nomeação de Preposto deste contrato,** salvo se a **CONTRATADA** alocar diretamente nas atividades representante legal instituído pelos documentos de constituição da pessoa jurídica;

6.19. **DIREÇÃO DOS TRABALHOS –** Promover supervisão e direção administrativa e técnica na execução do objeto do contrato;

6.20. **REGULARIDADE LEGAL –** Cumprir todas as leis aplicáveis e efetuar o pagamento de todos os tributos devidos relacionados à sua atividade (federais, estaduais e municipais) e encargos sociais e/ou previdenciários, assim como remuneração e benefícios de seus empregados ou prepostos;

6.21. **INDENIZAÇÕES -** Indenizar o **TJCE** e/ou terceiros por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus representantes legais, empregados ou prepostos, por ação ou omissão, bem como por defeito ou falta de qualidade do serviço executado e mesmo por decorrência de retardo, assim como por quaisquer despesas, judiciais ou extrajudiciais, decorrentes da execução das atividades deste contrato, bem como requerer imediata exclusão do **TJCE** de qualquer lide que tenha sido integrada por força de ato ou empregado da **CONTRATADA** ou subcontratada, isentando o **TJCE** de quaisquer ônus porventura havido e indenizando os porventura já ocorridos, tais como custas judiciais, honorários advocatícios e despesas, judiciais e extrajudiciais, devidamente comprovadas, relativas às defesas ou comparecimento em solenidades judiciais;

6.22. **HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO –** Manter durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório ou na contratação direta;

6.23. **INCONFORMIDADES NA ESPECIFICAÇÃO –** Comunicar formalmente ao **TJCE** sobre quaisquer erros, omissões, incorreções ou discrepâncias que, porventura, sejam encontrados em projetos ou especificações de pedidos ou de descrição do objeto;

6.24. **SIGILO –** Manter sigilo sobre todas as informações obtidas por decorrência do presente contrato, sendo proibido reproduzir ou encaminhar a terceiros, salvo se previamente autorizado pelo **TJCE**;

6.25. **FISCALIZAÇÃO –** Permitir acesso do **TJCE** em qualquer local onde seja executado serviço para fins de fiscalização e auditoria administrativa e técnica;

6.26. **ADEQUAÇÃO TRABALHISTA –** Não utilizar mão de obra em desacordo com as normas legais que tratam do combate à discriminação de raça, gênero, direção/orientação sexual e religião, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, assim como observar e fazer cumprir rigorosamente todas as leis trabalhistas, previdenciárias, tributárias e outras aplicáveis por conta do emprego de profissionais na execução das atividades, além das normas coletivas da(s) categoria(s) envolvidas;

6.27. **AJUSTE DE TRABALHOS –** Atender prontamente as recomendações do **TJCE** no sentido de alterar os métodos empregados na execução dos serviços, caso os métodos originalmente estabelecidos se mostrem inadequados ou ineficientes para o cumprimento dos prazos e resultado satisfatório na execução dos serviços, sem quaisquer custos adicionais, podendo negar-se a fazê-lo apenas quando a determinação do **TJCE** significar descumprimento à Lei ou norma técnica de execução ou a alteração for de significativo impacto em custos;

6.28. EQUIPE DE TRABALHO – Quando for o caso, quanto à equipe responsável pela execução dos serviços objeto do presente contrato, cabe obrigatoriamente à **CONTRATADA**:

6.28.1. Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários para execução do objeto do contrato;

6.28.2. Manter, durante a vigência do contrato, equipe composta por profissionais devidamente capacitados e treinados nas atividades que lhes forem incumbidas, devidamente identificados, possibilitando o adequado cumprimento do objeto deste contrato;

6.28.3. Respeitar as regras de acesso às instalações do **TJCE** e orientar os profissionais para que não transitem ou permaneçam em áreas diferentes daquelas indicadas e permitidas pelo **TJCE**, quando da necessidade para acesso e execução dos serviços;

6.28.4. Assumir, direta e exclusivamente, responsabilidade pelos danos causados em acidentes de trabalho, ou acidentes envolvendo terceiros, que eventualmente venham a ocorrer por conta da execução do objeto deste contrato;

6.28.5. Responsabilizar-se pelo transporte dos bens alocados no trabalho, inclusive em casos de paralisação de transportes coletivos, bem como nas situações em que se faça necessária a execução do contrato em regime extraordinário;

6.28.6. Observar e fazer cumprir a política de gestão integrada do **TJCE**.

6.29. **CORREÇÃO DE DEFEITOS OU FALHAS –** Corrigir quaisquer defeitos ou falhas nos serviços executados e substituir materiais porventura fornecidos que apresentarem qualquer tipo de falha ou impropriedade para a aplicação pretendida, inclusive durante a garantia técnica prevista no **item 4.16** do **Anexo I do Edital** – **Termo de Referência**;

6.29.1. **EXECUÇÃO DIRETA INDENIZÁVEL –** Em caso de descumprimento de obrigação prevista neste subitem, poderá a **O TJCE** executar, direta ou indiretamente, o objeto do contrato ou a correção necessária, cobrando as despesas correspondentes, devidamente corrigidas, permitida a retenção de créditos da **CONTRATADA**.

6.30. **SUSTENTABILIDADE –** Atuar de forma que suas ações, direta ou indiretamente, relacionadas a este contrato, atendam às normas ambientais pertinentes e de segurança, adotando formas de intervenção que evitem o impacto ambiental ou acidentes de quaisquer naturezas, em cumprimento às orientações e diretrizes do **TJCE**, legislação vigente e requisitos de sustentabilidade dispostos no Termo de Referência;

6.31. **UTILIZAÇÃO E DEVOLUÇÃO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS –** Guardar e manusear cuidadosamente os materiais e equipamentos que porventura sejam disponibilizados pelo **TJCE** para a execução dos serviços, obrigando-se a repor, por sua conta exclusiva e sem prejuízo dos prazos estipulados, aqueles que, sob sua guarda, forem danificados ou extraviados, obrigando-se a devolver o acervo remanescente ao final de cada utilização ou do prazo de vigência do contrato, conforme seja requerido pelo **TJCE**;

6.32. **CREDENCIAIS DE ACESSO AO SISTEMA –** Zelar pela utilização restrita das credenciais de acesso – login e senha – aos sistemas do **TJCE** de modo que só sejam utilizadas por representante da

CONTRATADA devidamente autorizado, comprometendo-se em trocar a senha de acesso, gerenciar e atualizar seus usuários, e avisar imediatamente qualquer suspeita de indevida utilização de acesso.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO TJCE

7. Além das demais obrigações estipuladas neste Termo de Contrato, no **item 5.1** do **Anexo I do Edital – Termo de Referência** e na legislação aplicável, caberá ao **TJCE**:

7.1. **GARANTIA DE ACESSO –** Permitir o acesso da **CONTRATADA** aos materiais e/ou locais necessários à execução e entrega do(s) objeto(s) contratado(s), desde que atendidos os pré-requisitos, normativos ou exigidos neste contrato e seus anexos, para liberação de acesso;

7.2. Disponibilizar à **CONTRATADA** normas e regulamentos internos aplicáveis aos locais de entrega.

7.3. Designar responsáveis para o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual, informando à **CONTRATADA** sobre quaisquer atos que possam interferir direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

7.4. Solicitar a prestação dos serviços por meio de contrato.

7.5. Enviar por e-mail a lista de priorização dos serviços de instalação à Contratada, contendo as informações necessárias à execução do objeto.

7.6. Receber os serviços que atenderem aos requisitos deste termo de referência e do edital.

7.7. Viabilizar local para entrega, teste ou instalação, o que couber segundo o tipo de objeto.

7.8. Proporcionar todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, consoante estabelece a Lei Federal 14.133/21 e suas alterações.

7.9. Acompanhar, fiscalizar, conferir e verificar a execução do registro de preços e do contrato, por meio de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato.

7.10. Notificar a Contratada acerca de eventual irregularidade decorrente da execução do objeto cujo preço encontra-se registrado, fixando prazo para sua correção.

7.11. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço prestado em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada, indicando as razões da recusa.

7.12. Proceder à verificação de relatório dos chamados ou ordem de serviços para aplicação de eventuais glosas no pagamento mensal dos serviços.

7.13. Atestar a nota fiscal/fatura apresentada pela Contratada.

7.14. Determinar a retificação de dados pela Contratada sempre que forem detectadas inconsistências nos seus documentos fiscais.

7.15. Efetuar os pagamentos devidos à Contratada nas condições estabelecidas neste termo.

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

CLÁUSULA OITAVA – DA MATRIZ DE RISCOS

8. Deverão as partes observar a matriz de riscos anexada ao presente contrato e tomar as medidas preventivas e de contingenciamentos relacionados aos fatores de risco indicados conforme respectivas responsabilidades determinadas.

CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS

9. Os casos omissos serão decididos pelo **TJCE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES DESTE CONTRATO

10. O presente contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes ou unilateralmente pelo TJCE na forma e nos limites dos arts. 124 a 136 da Lei nº 14.133/21.

10.1 **CLÁUSULA DE QUITAÇÃO –** Em qualquer caso de aditivo, será adicionada a seguinte cláusula de quitação ao instrumento de aditamento contratual:

"A **CONTRATADA** dá ao **TJCE**, neste ato, plena, rasa e geral quitação de todas as obrigações correspondentes ao período compreendido entre o início da vigência contratual até a presente data, relativos ao contrato acima mencionado, para nada reclamar, sob qualquer título ou pretexto, em juízo ou fora dele".

10.1.1 Caso exista alguma obrigação pendente de pagamento ou análise financeira em possível proveito à **CONTRATADA**, poderá ser objeto de ressalva na cláusula de quitação, acrescendo-se, ao final do texto acima a continuação:

", ressalvando-se o(s) pagamento(s) pendente(s) relacionado a: _____"

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

11 O presente contrato vigorará pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, contados da publicação do contrato, sendo permitida a prorrogação na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021, por se tratar de serviços que possuem natureza continuada.

11.1 A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

11.1.1. A adoção desse prazo está de acordo com os estudos apontados nos subitens 1.3.2.2 a 1.3.2.7.7 do Estudo Técnico Preliminar – ETP, bem como em consonância à Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

11.2 O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

11.3 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12 Conforme previsão no Termo de Referência desta contratação, os valores a serem pagos à CONTRATADA pelas execuções havidas corresponderão à medição dos resultados auferidos, impondo glosas (descontos) em relação ao não entregue ou recebido, seja quantitativamente, seja qualitativamente, nos termos instituídos em contrato, no Anexo I do Termo de Referência e nos anexos Instrumentos de Medição de Resultados deste Edital.

12.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções administrativas previstas nos artigos 156 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das penalidades civis e penais cabíveis.

12.2. Considera-se inadimplemento qualquer entrega de serviços fora das especificações técnicas, com qualidade inferior, atraso injustificado ou outra forma de inexecução contratual. Quando o desempenho ultrapassar os limites de aceitabilidade definidos nos Instrumentos de Medição de Resultado (IMR), poderão ser aplicadas as penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

12.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

12.3.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

12.3.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.3.3. der causa à inexecução total do contrato;

12.3.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.3.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

12.3.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.3.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.3.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.3.9. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.3.9.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.3.9.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 12.3.2. a 12.3.4., sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, por prazo não excedente a 2 (dois) anos;

12.3.9.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 12.3.5. a 12.3.8., bem como nos itens 12.3.2. a 12.3.4., que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

12.3.9.4 Multa:

12.3.9.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item 12.3.4. de 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 60 (sessenta) dias.

12.3.9.4.2. Compensatória, para as infrações descritas nos itens 12.3.1. a 12.3.8. de 0,5% a 30% do valor da contratação.

12.4. A reincidência contratual, caracterizada pelo cometimento de nova infração de mesma natureza, poderá ensejar a majoração da penalidade ou a aplicação de sanção mais gravosa.

12.5. A multa moratória poderá ser convertida em inadimplemento total, quando o atraso ou descumprimento comprometer de forma significativa a execução contratual, podendo resultar na extinção do contrato por culpa da contratada.

12.6. As penalidades podem ser aplicadas isoladamente ou de forma cumulativa, conforme a gravidade da infração, sendo permitida a cumulação das sanções dos itens 12.3.9.1, 12.3.9.2 e 12.3.9.3 com a multa prevista no item 12.3.9.4. Antes da aplicação de qualquer penalidade, será assegurado à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa, em processo administrativo regular, nos termos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.7. As multas aplicadas e as indenizações cabíveis poderão ser compensadas com valores devidos à contratada, descontadas dos pagamentos futuros, ou, se necessário, cobradas judicialmente, podendo haver ressarcimento também por meio da execução da garantia contratual, quando cabível. A aplicação de multa não exime a contratada da responsabilidade por eventuais perdas e danos causados à Administração.

12.8. As sanções aplicadas serão registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme previsto no art. 162 da Lei Federal nº 14.133/2021. Para descumprimentos ou execuções que extrapolem os limites de aceitabilidade dos Instrumentos de Medição de Resultado, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei 14.133/21.

12.9. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o TJCE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à **CONTRATADA**;

12.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na legislação atual.

12.11. Caso o TJCE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;

12.12. As notificações de multas e sanções são de responsabilidade da Coordenadoria Central de Contratos e Congêneres do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.

12.13. **NÃO LIMITAÇÃO E OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR –** As penalidades estabelecidas nesta cláusula não excluem quaisquer outras previstas em Lei, nem a responsabilidade da **CONTRATADA** por perdas e danos que causar ao **TJCE** em consequência do inadimplemento, que poderão ser cobradas a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO

13. O contrato será extinto no caso de não execução ou descumprimento de quaisquer das suas cláusulas por parte da **CONTRATADA**, independentemente da aplicação de sanções ou concessão de prazo para regularização, exclusivamente a critério do TJCE.

13.1. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2. De acordo com a resolução do CNJ nº 7, de 18 de outubro de 2005, alterada pela Resolução 229/2016, constitui prática de nepotismo a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento.

13.2.1. A vedação se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores gerados de incompatibilidade estavam o exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 06 (seis) meses após a desincompatibilização.

13.2.2. A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório.

13.3. A subcontratação total ou parcial do objeto, a associação da Contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação que frustrem os princípios licitatórios e prejudiciais à execução contratual serão motivos para rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

14. Conforme definido no Termo de Referência, não será permitida a subcontratação total ou parcial do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA FINANCEIRA

15. A **CONTRATADA** deverá entregar à Coordenadoria Central de Contratos e Congêneres do TJCE, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor anual da contratação, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 96, Lei n.º 14.133/2021.

15.1 Quando a **CONTRATADA** optar pela modalidade seguro-garantia, será concedido prazo mínimo de 1 (um) mês, para prestação da mesma, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do Contrato, conforme art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133/2021. Nas demais modalidades, o prazo será de 1 (um)

mês, observados para contagem o mesmo termo inicial daquela modalidade.

15.1.1 A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE;

15.1.2. Será exigida do licitante vencedor a indicação na sua proposta a modalidade da garantia escolhida, a fim de possibilitar a contagem do prazo de acordo com cada modalidade.

15.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

15.2.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

15.2.2. Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

15.2.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo **TJCE** à **CONTRATADA**; e

15.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

15.3. A apólice de Seguro-Garantia deverá seguir as regras estatuídas na Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022, quando da escolha por parte do licitante vencedor da modalidade prevista no inciso II do § 1º artigo 96 da Lei Nº 14.133/21.

15.3.1. O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas, conforme inciso II do artigo 97 da Lei Nº 14.133/21.

15.3.2. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 15, observada a legislação que rege a matéria.

15.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição bancária indicada pelo CONTRATANTE, com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

15.4.1. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

15.4.2. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

15.5 A garantia deverá ter validade, expressa na apólice, durante a execução do contrato, acrescida de 3 (três) meses após término da vigência contratual, devendo acompanhar as modificações referentes ao valor e à vigência desta mediante a complementação da caução ou emissão do respectivo endosso pela seguradora ou instituição bancária fiadora.

15.5.1. O prazo para complementação da caução ou emissão do endosso da garantia referente aos aditivos contratuais deverá seguir os mesmos prazos estabelecidos no subitem **15.1.**

15.6. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **CONTRATADA**.

15.7. A garantia será considerada extinta:

15.7.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro ou títulos da dívida pública, acompanhada de declaração do **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do contrato;

15.7.2. No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência, caso o **CONTRATANTE** não comunique a ocorrência de sinistros.

15.8. A ausência de prestação da garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa e rescisão unilateral do contrato administrativo.

15.9 COMPLEMENTAÇÃO DA GARANTIA – Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

15.9.1. A não complementação ou renovação tempestiva, da garantia do contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.

15.9.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação, complementação ou renovação da garantia acarretará a aplicação das sanções de multa moratória ou compensatória, a depender do caso, previstas nos subitens 12.3.9.4.1 e 12.3.9.4.2 deste Termo de Contrato.

15.10 ATUALIZAÇÃO DA CAUÇÃO EM DINHEIRO – Quando apresentada em dinheiro, a garantia será devolvida atualizada monetariamente pelo INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor emitido pelo IBGE.

15.11 NATUREZA DA GARANTIA – A garantia prevista nesta cláusula não se confunde, nem exclui ou substitui as garantias legais e técnicas porventura incidentes sobre o objeto da contratação.

15.12 Havendo divergências entre as regras previstas no Termo de Referência e nesta Cláusula de Garantia Contratual, prevalecerão as previstas nesta última.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

16.1. O **TJCE** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados

pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

16.1.1. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7° e/ou 11 c/c 23 da Lei 13.709/2018;

16.1.2. O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

16.1.3. Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo O TJCE e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo O TJCE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

16.2 As partes responderão administrativa e judicialmente na hipótese de causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

16.3. O eventual acesso, pela **CONTRATADA**, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais implicará para a **CONTRATADA** e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

16.4. A **CONTRATADA** declara que se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo **TJCE**.

16.5. No prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência, a **CONTRATADA** fica obrigada a informar ao O **TJCE** qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, inclusive acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, de modo a possibilitar a adoção das providências devidas, dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados, bem como o atendimento de questionamentos das autoridades competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – RESPONSABILIDADES – ANTICORRUPÇÃO

17. Em demonstração de responsabilidade e comprometimento ético, a CONTRATADA declara, através da assinatura do presente contrato:

17.1. Conhecer e concordar integralmente com o que dispõe a legislação sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, pelo que se comprometem a zelar por esta;

17.2. Que seus diretores, executivos ou empregados não ofereceram, prometeram, deram, autorizaram, solicitaram ou aceitaram qualquer valor pecuniário indevido ou outra vantagem, de qualquer tipo, e evitarão atos desta natureza relacionados ao presente contrato e tomaram as medidas necessárias para estender estas precauções aos seus representantes e empregados e prevenir subcontratados, agentes ou terceiros;

17.3. Que não vão oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar, de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios, de quaisquer espécies, relacionado às execuções ou faturamentos deste contrato, garantindo que seus prepostos, empregados e subcontratados ajam da mesma forma;

17.4. Que não visam a obtenção de vantagens ou benefícios indevidos oriundos de modificações ou prorrogações deste contrato, nem pretendem dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos;

17.5. Que se comprometem em, na hipótese de indícios de descumprimento dos deveres estipulados nesta cláusula ou violação ao que dispõe a legislação, promover e colaborar com procedimento administrativo para apurar as responsabilidades;

17.6. Concordam que, se constatada qualquer prática contrária aos deveres estipulados nesta cláusula e na legislação, a infratora será responsabilizada objetivamente, nos âmbitos administrativo e civil, pelos atos lesivos praticados, não excluindo a responsabilidade individual de seus dirigentes ou administradores ou de qualquer pessoa natural, autora, coautora ou partícipe do ato ilícito, na medida da sua culpabilidade;

17.7. Na esfera administrativa, será aplicada à **CONTRATADA** responsável pelos atos lesivos – configurados por qualquer ato de empregado, dirigente ou preposto, mesmo em caso de infração desta cláusula que não tenha gerado prejuízo – previstos nesta cláusula a sanção de multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação, bem como publicação extraordinária da decisão condenatória;

17.8. A aplicação das sanções não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado e demais cominações previstas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18. Adicionalmente às cláusulas acima estipuladas, incorporam a este contrato as seguintes disposições:

18.1. **MANUTENÇÃO E EXTENSÃO DE OBRIGAÇÕES –** este contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, mantendo a **CONTRATADA** todas as obrigações contidas neste instrumento mesmo em caso de agregação de outros executores ou subcontratação, obrigando-se as partes por si e seus sucessores.

18.2. **PREVALÊNCIA DOS TERMOS CONTRATUAIS -** Os termos do presente contrato representam o fiel e completo ajuste entre as partes, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos, formais ou informais, anteriores ou baseados nos seus anexos.

18.3. **FORMA DE COMUNICAÇÃO –** As comunicações relativas ao presente contrato de fatos ou definições que não tenham participado ambas as partes, deverão ser feitas por escrito, preferencialmente de forma eletrônica, e encaminhadas diretamente aos representantes legais da outra parte, prepostos, fiscais ou gestores previamente informados por escrito.

18.4. **POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO –** Em qualquer caso de identificação pelo **TJCE** de anomalia de desenvolvimento da obra ou perda de performance ou qualquer tipo de dúvida em relação ao objeto,

assim como identificação de surgimento ou crescimento de situação de risco, poderá a **O TJCE** suspender o presente contrato pelo prazo de até 30 (trinta) dias em razão de cada anomalia ou risco identificado, não gerando à **CONTRATADA** direito à indenização ou compensação pelo período suspenso.

18.5. **TOLERÂNCIA E NOVAÇÃO –** Qualquer tolerância de uma das partes na exigência do cumprimento do presente contrato não constituirá novação, renúncia tácita ou extinção da respectiva obrigação, podendo a mesmo ser exigida a qualquer tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS ANEXOS

19. Os documentos abaixo ficam fazendo parte do presente contrato, obrigando-se as partes a observarem e promoverem seu atendimento, porém não prevalecerão sobre suas Cláusulas expressas deste instrumento contratual:

19.1. Anexo I (Modelo Termo de Compromisso de Sigilo e Normas de Segurança)

19.2. Anexo II (Proposta da Contratada);

19.3. Anexo III (Ficha de dados do Representante legal);

19.4. Anexo IV (Termo de Nomeação de Preposto)

19.5. Anexo V (Termo de Ciência)

19.6. Além dos documentos acima, são partes integrantes do presente contrato o processo que originou esta contratação, incluindo proposta da **CONTRATADA** e demais documentos que acompanharam a licitação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

20. As partes elegem o Foro da Comarca de Fortaleza, capital do Estado do Ceará, que será o competente para dirimir eventuais conflitos acerca deste contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, após lerem e concordarem, as partes assinam este contrato em via única eletrônica, para que surta seus efeitos jurídicos.

Fortaleza, _____ de _____ de 2026

Pela **CONTRATANTE:**

_____	_____
Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto **PRESIDENTE DO TJCE**	Denise Maria Norões Olsen **SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE**

Pela **CONTRATADA:**

_____

Representante Legal

ANEXO I DO CONTRATO

MODELO TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, com sede na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Bairro Cambeba, Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou O TJCE, neste ato representado por sua(seu) Presidente, Des(a). _____ e por seu(sua) Secretário(a) de Tecnologia da Informação, _____, e a empresa _____, representada neste ato por _____, portador da carteira de identidade n._____/___, CPF n. _____, com endereço na _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, daqui por diante simplesmente denominada **CONTRATADA**.

CONSIDERANDO que, em razão do contrato N. º __/____ doravante denominado contrato PRINCIPAL, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do O TJCE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do O TJCE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao contrato principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo **TJCE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do contrato principal celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio

de canais autorizados pelo TJCE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômicos, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

A **CONTRATADA** declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato nº _____/20__, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

_____

Assinatura

ANEXO II DO CONTRATO
PROPOSTA DA CONTRATADA

(Inserir proposta ajustada ao valor homologado)

ANEXO III DO CONTRATO
FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL

Dados pessoais do(s) representante(s) e/ou procurador(es), devidamente habilitados, da futura CONTRATADA, indicado(s) para assinatura do Termo de Contrato:

NOME	:	
NACIONALIDADE	:	
ESTADO CIVIL	:	
PROFISSÃO	:	
RG	:	
CPF	:	
DOMICÍLIO	:	
CIDADE	:	
UF	:	
FONE	:	
FAX	:	
CELULAR	:	
E-MAIL	:	

ANEXO IV DO CONTRATO
TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

ANEXO IV

TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

CONTRATO/ INSTRUMENTO EQUIVALENTE Nº			
OBJETO DA DEMANDA			
FORNECEDORA		**CNPJ**	

Contrato ou Instrumento equivalente nº .....

Objeto da Demanda: .....

Por meio deste instrumento, a (nome da contratada) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do/a preposto/a), inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº ....., para exercer a representação legal junto ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ - TJCE, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas - obrigando a contratada nos termos dela constantes, debater, ajustar e receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder, se defender ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Fortaleza, _____de _____ de _____

.....
(nome da contratada)
(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

.....
(nome e assinatura do/a preposto/a)

ANEXO V DO CONTRATO

TERMO DE CIÊNCIA

ANEXO V

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

CIÊNCIA
CONTRATADA – Funcionários

_____	_____
<Nome>	***<Nome>***
Matrícula: *<Matr.>*	**Matrícula: *<Matr.>***
_____	_____
<Nome>	***<Nome>***
Matrícula: *<Matr.>*	**Matrícula: *<Matr.>***
_____	_____
<Nome>	***<Nome>***
Matrícula: *<Matr.>*	**Matrícula: *<Matr.>***

_____,_____ de _____ de 202___.