

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

## INFORMAÇÕES BÁSICAS

Número do processo: SEI 8506026-51.2025.8.06.0000

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

Área da Demanda: Diretoria de Infraestrutura de TI e Diretoria de Tecnologia do PJE.

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no DOD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a decisão de atendimento.

### 1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

#### 1.1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE NEGÓCIO

1.1.1. Diante da política de planejamento, asseguradas no Plano de Contratações da Secretaria de Tecnologia da Informação - SETIN, no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), além do Planejamento Estratégico Institucional, alinhada com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário e Estratégia Nacional de TIC (ENTIC-JUD), com o objetivo de prover soluções de TIC inovadoras para a transformação digital sem comprometer a prestação de serviços das unidades administrativas e judiciárias, nem mesmo deixa-las obsoletas, faz-se necessário avaliar a necessidade de uma solução de TIC para dar continuidade e modernização aos *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação*, mantendo assim uma sustentação técnica necessária para a manutenção dos sistemas judiciais e administrativos, relacionados ao DOD que provocou estes estudos preliminares, a fim de evitar falta ou excesso e desperdício de bens ou serviços.

1.1.2. Neste sentido, primeiramente foram avaliadas as efetivas necessidades que justificam os *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação* pretendidos, conforme indicado no DOD, a demanda de prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas,

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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. Restea 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.

1.1.3. Para definir a solução para a necessidade efetiva que sustenta a demanda, essencialmente caracterizada como *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação*, importante que sejam aprofundados os seguintes aspectos:

1.1.3.1. Periodicidade da necessidade: Configura-se como serviço de natureza contínua, tendo em vista as seguintes características:

1.1.3.1.1. Disponibilidade 24x7 (ou conforme SLA definido):

1.1.3.1.1.1. O serviço deve estar disponível de forma contínua, com suporte em tempo real ou escalável conforme a criticidade dos chamados.

1.1.3.1.2. Monitoramento Proativo:

1.1.3.1.2.1. Uso de ferramentas para identificar e resolver problemas antes que afetem os usuários finais.

1.1.3.1.3. Gestão de Incidentes e Requisições:

1.1.3.1.3.1. Processos bem definidos para registrar, categorizar, priorizar, resolver e encerrar chamados.

1.1.3.1.4. Base de Conhecimento Atualizada:

1.1.3.1.4.1. Documentação acessível e em constante evolução para facilitar a resolução de problemas recorrentes.

1.1.3.1.5. Automação de Tarefas Repetitivas:

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

- 1.1.3.1.5.1. Scripts, chatbots ou fluxos automatizados para acelerar atendimentos e liberar a equipe para tarefas mais complexas.
- 1.1.3.1.6. Indicadores de Desempenho (KPIs):
  - 1.1.3.1.6.1. Monitoramento contínuo de métricas como tempo médio de atendimento, taxa de resolução no primeiro contato, satisfação do usuário, etc.
- 1.1.3.1.7. Ciclo de Melhoria Contínua (PDCA):
  - 1.1.3.1.7.1. Revisão periódica dos processos, feedback dos usuários e implementação de melhorias.
- 1.1.3.1.8. Integração com outras áreas de TI:
  - 1.1.3.1.8.1. Comunicação fluida com equipes de infraestrutura, desenvolvimento e segurança para garantir resoluções eficazes.
- 1.1.3.1.9. Gestão de Capacidade e Continuidade:
  - 1.1.3.1.9.1. Planejamento para lidar com picos de demanda e garantir a continuidade do serviço em situações de crise.
- 1.1.3.1.10. Foco na Experiência do Usuário:
  - 1.1.3.1.10.1. Atendimento humanizado, canais acessíveis e acompanhamento pós-atendimento.
- 1.1.3.2. Locais de aplicação/execução/recebimento: Todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará, podendo o serviço ser executado de forma remota ou no local onde está ocorrendo o incidente/problema ou no local em que foi solicitada a requisição/mudança, a critério do TJCE, de acordo com as informações nos anexos técnicos;
- 1.1.3.3. Diferenciais de horários de entrega/execução/recebimento e especificidades do transporte ou entrega: alguns procedimentos deverão ter atendimento **24x7** (24 horas por dia, sete dias na semana) para incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado e que inviabilizem a operação normal dos sistemas considerados críticos para o TJCE, conforme os anexos técnicos;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.1.3.4. Unidade de medida de consumo/realização: cumprimento dos níveis de serviços e critérios de qualidade a serem aferidos e controlados, conforme os anexos técnicos.
- 1.1.3.5. Volume/quantidade requerida: conforme definido no item **1.2.1.11** deste documento.
- 1.1.3.6. Demandantes e usuários finais: as áreas demandantes são a Diretoria de Infraestrutura de TI e a Diretoria Tecnológica do PJE. Os usuários finais incluem todos os usuários dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJCE, bem como usuários externos que dependem desses serviços prestados por este Poder.
- 1.1.4. Se essa demanda for atendida, o TJCE continuará prestando normalmente os serviços de operação da infraestrutura e de suporte aos usuários de TIC. Caso contrário, existe o risco de interrupção desses serviços, o que pode comprometer a qualidade e a disponibilidade dos serviços oferecidos pelo TJCE.

## 1.2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE TECNOLÓGICA

- 1.2.1. Atualmente, os serviços de operação de infraestrutura e de suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) são executados por meio do Contrato nº 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”*. Neste cenário, devido às características dos serviços, é necessário que ele seja executado atendendo obrigatoriamente aos seguintes requisitos da solução:
- 1.2.1.1. Utilização de sistema de ITSM/ITOM/ITAM do Poder Judiciário do Estado do Ceará para gestão das demandas e tickets de serviço de variados tipos, preenchendo adequadamente as informações e atualizando a base de conhecimento de TIC;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.2.1.2. Utilização dos meios tecnológicos disponibilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará para comunicação e recebimento de demandas juntos aos demandantes que compõem o ecossistema de TIC deste Poder;
- 1.2.1.3. Gestão de Problemas, Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviço, Gestão de Controle de Mudanças e Liberação, Gestão de Conhecimento e Catálogo de Serviços, Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI, Gestão de capacidade e desempenho, e Monitoração e gerenciamento de eventos referentes ao ambiente computacional do TJCE;
- 1.2.1.4. Gestão de ciclos de atualização e capacidade de ativos de TIC do TJCE;
- 1.2.1.5. Avaliação contínua da arquitetura de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) dos diferentes ativos incluídos na solução, com o objetivo de manter as versões sempre atualizadas e alinhadas às melhores práticas do mercado.;
- 1.2.1.6. Avaliação de cenários considerando a infraestrutura local (on premises) e em nuvem, definindo estratégias para implantação de novos sistemas e para migração entre ambientes;
- 1.2.1.7. Atendimento ao usuário de TIC compreendendo a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades de TIC deste Poder;
- 1.2.1.8. Apoio e elaboração de documentos para continuidade de tecnologias em uso, bem como prospecção e aquisição de novas tecnologias, de acordo com a legislação em vigor;
- 1.2.1.9. Operacionalização da infraestrutura de TIC compreendendo serviços técnicos relacionados à intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional; e
- 1.2.1.10. Implementação da Segurança da Informação, incluindo serviços técnicos de apoio nas seguintes áreas: classificação da informação, gestão de riscos, tratamento de incidentes, controle de acesso, segurança

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

relacionada a recursos humanos, ações de conscientização e segurança em tecnologias da informação e comunicação.

1.2.1.11. Serviços para sustentação de infraestrutura e disposição de equipe especializada, em substituição aos Serviços do Contrato nº 19/2020, considerando o modelo das Portarias da SGD/MGI 1070/2023 e 6680/2024. Categorias de serviços tecnológicos necessárias:

<b>Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N</b> 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	Qtd. Máx. meses	Área Responsável
01	Suporte Técnico de Microinformática 1N	14.371	36	Coordenadoria de Atendimento em TI

Quadro 01

<b>Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N</b> 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	Qtd. Máx. meses	Área Responsável
01	Sistemas	1534	36	Coordenadoria de Atendimento em TI
02	Atendimento	4864	36	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI

Quadro 02

<b>Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível</b> Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.					
Item	Categoria	Perfil PORTARIA SGD/MGI N° 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024	Perfil TJCE	Qtd. Perfis	Área Responsável

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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
		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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

03	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

		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 backup – Pleno	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional backup – Sênior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação
05	Armazenamento	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – Pleno	1	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Analista de suporte computacional armazenamento – 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 - Senior	1	Coordenadoria de Segurança da Informação

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

		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

Quadro 03

**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.**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Item	Categoria	Perfil PORTARIA SGD/MGI N° 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024	Perfil TJCE	Qtd. Perfis	Área Responsável
01	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	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	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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

		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

Quadro 04

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	Qtd. Máx. meses	Área Responsável
01	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.	36	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI
02	Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede	36	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento

Quadro 05

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	Qt.Estimada para o contrato	Área Responsável
01	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível	Atendimento Técnico	15000	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI
02	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível	Suporte Técnico	21600	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos

Quadro 06

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

<p align="center"><b>Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE</b>  <b>Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).</b>  <b>Qtd.: 36 meses.</b></p>					
Item	Categoria	Perfil PORTARIA SGD/MGI N° 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 de Sistemas Operacionais 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	1	Coordenadoria de Monitoramento do PJE

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

			Disponibilidade - Senior		
07	Serviço de Coordenação Exclusivo do PJe	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - PJe	1	Diretoria de Tecnologia do PJe

Quadro 07

1.2.1.11.1. **Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N.**

1.2.1.11.1.1. **Suporte Técnico de Microinformática 1N**

1.2.1.11.1.1.1. 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.

1.2.1.11.1.1.2. 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:

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

1.2.1.11.1.1.2.2. **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;

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

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

1.2.1.11.1.1.3. A atuação da equipe de 1N é estratégica para a **centralização do suporte**, promovendo a padronização

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

dos atendimentos, a redução do tempo de resposta e o aumento da satisfação dos usuários com os serviços de TIC oferecidos pelo TJCE

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

1.2.1.11.2.1. 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.

1.2.1.11.2.2. 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.

1.2.1.11.2.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.2.1.11.2.3.1. 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;

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

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

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

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

1.2.1.11.2.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

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

**1.2.1.11.3. Grupo 3 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível**

**1.2.1.11.3.1. Conectividade e Comunicação**

1.2.1.11.3.1.1. 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.

1.2.1.11.3.1.2. 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.

1.2.1.11.3.1.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

1.2.1.11.3.1.3.5. Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

**1.2.1.11.3.2. Sustentação de Banco de Dados**

1.2.1.11.3.2.1. 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.

1.2.1.11.3.2.2. 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.

1.2.1.11.3.2.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.2.1.11.3.2.3.1. 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;

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

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

1.2.1.11.3.2.3.5. Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.2.1.11.3.2.3.6. Registrar chamados para fornecedores das soluções;

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

**1.2.1.11.3.3. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações**

1.2.1.11.3.3.1. 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.

1.2.1.11.3.3.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.2.1.11.3.3.2.1. 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;

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

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

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

1.2.1.11.3.3.2.6. Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

**1.2.1.11.3.4. Backup**

1.2.1.11.3.4.1. 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.

1.2.1.11.3.4.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

1.2.1.11.3.4.2.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

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

**1.2.1.11.3.5. Armazenamento**

1.2.1.11.3.5.1. 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.

1.2.1.11.3.5.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.2.1.11.3.5.2.1. 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;

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

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

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

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

1.2.1.11.3.5.2.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

**1.2.1.11.3.6. Observabilidade de Serviços de TI**

1.2.1.11.3.6.1. 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.

1.2.1.11.3.6.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.2.1.11.3.6.3. 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;

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

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

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

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

1.2.1.11.3.6.9. Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

**1.2.1.11.3.7. Computação em Nuvem**

1.2.1.11.3.7.1. 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.

1.2.1.11.3.7.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.2.1.11.3.7.2.1. 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;

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

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

1.2.1.11.3.7.2.4. 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;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.2.1.11.3.7.2.5. Gerenciar, projetar e configurar a infraestrutura de rede na nuvem;
- 1.2.1.11.3.7.2.6. Gerenciar o armazenamento na nuvem;
- 1.2.1.11.3.7.2.7. Gerenciar os recursos na nuvem;
- 1.2.1.11.3.7.2.8. Ajudar na automação de processos;
- 1.2.1.11.3.7.2.9. Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes a área de nuvem; e
- 1.2.1.11.3.7.2.10. Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a área de nuvem e divulgação junto às equipes técnicas; e
- 1.2.1.11.3.7.2.11. Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de nuvem.

**1.2.1.11.3.8. Segurança de TIC**

- 1.2.1.11.3.8.1. 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.
- 1.2.1.11.3.8.2. Também realiza ações de conscientização, monitoramento contínuo de ameaças e aplicação de boas práticas de cibersegurança, contribuindo para um ambiente digital seguro e resiliente.
- 1.2.1.11.3.8.3. Entre suas principais atribuições, destacam-se:
  - 1.2.1.11.3.8.3.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante;

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

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

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

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

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

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

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

1.2.1.11.3.8.3.9. Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

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

**1.2.1.11.4. Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL**

**1.2.1.11.4.1. Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

1.2.1.11.4.1.1. 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.

1.2.1.11.4.1.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:

1.2.1.11.4.1.2.1. 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);

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

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

1.2.1.11.4.1.2.4. 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;

1.2.1.11.4.1.2.5. 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;

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.2.1.11.4.1.2.7. Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- 1.2.1.11.4.1.2.8. Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- 1.2.1.11.4.1.2.9. Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- 1.2.1.11.4.1.2.10. Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- 1.2.1.11.4.1.2.11. Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- 1.2.1.11.4.1.2.12. Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- 1.2.1.11.4.1.2.13. Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

**1.2.1.11.4.2. Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL**

- 1.2.1.11.4.2.1. 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.
- 1.2.1.11.4.2.2. Entre suas principais atribuições, destacam-se:
  - 1.2.1.11.4.2.2.1. Prestar apoio na avaliação e resolução dos processos administrativos relacionados à incidentes e requisições de infraestrutura de TIC;
  - 1.2.1.11.4.2.2.2. Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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;

- 1.2.1.11.4.2.2.3. 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;
- 1.2.1.11.4.2.2.4. Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;
- 1.2.1.11.4.2.2.5. Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades;
- 1.2.1.11.4.2.2.6. 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;
- 1.2.1.11.4.2.2.7. 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;
- 1.2.1.11.4.2.2.8. 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;
- 1.2.1.11.4.2.2.9. Apoio na preparação de relatórios dos serviços executados de infraestrutura de TIC;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

1.2.1.11.4.2.2.11. 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.

**1.2.1.11.5. Grupo 05 - Serviços Especializados**

**1.2.1.11.5.1. Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.**

**1.2.1.11.5.1.1.** 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.

**1.2.1.11.5.1.2. 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).

**1.2.1.11.5.1.3. 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.

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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

**1.2.1.11.5.2.1.** 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.

**1.2.1.11.6. Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas**

**1.2.1.11.6.1. TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível.**

1.2.1.11.6.1.1. 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.

1.2.1.11.6.1.2. 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.

**1.2.1.11.6.2. TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível**

1.2.1.11.6.2.1. 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;

1.2.1.11.6.2.2. 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;

1.2.1.11.6.2.3. 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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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

1.2.1.11.6.2.4. 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;

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

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

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

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

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

1.2.1.11.6.2.5.5. Modelo Flexível, sob demanda e escalável;

1.2.1.11.6.2.5.6. Financeiramente eficiente, por evitar plantões fixos;

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

**1.2.1.11.7. Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE**

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

**1.3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

**1.3.1. Requisitos Legais**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.3.1.1. Resolução CNJ 370/2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC–JUD).
- 1.3.1.2. 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.
- 1.3.1.3. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que regulamenta o art. 37 inciso XXI da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 1.3.1.4. 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 1º de 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 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
- 1.3.1.5. Lei 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 1.3.1.6. Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 1.070/2023, 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.
- 1.3.1.7. Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

1.3.1.8. 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.

**1.3.2. Requisitos de Manutenção**

1.3.2.1. 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).

1.3.2.2. 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 nº 14.133, de 2021, conforme justificado abaixo.

1.3.2.3. 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:*

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 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.”*

1.3.2.4. E ainda considerando o item 9.3.2, do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item anterior, “O “Guia de boas práticas 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).”*

1.3.2.5. 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.”

1.3.2.6. Conforme o item 9.3.5 do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item 1.3.2.3, “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.”

1.3.2.7. Diante do que foi narrado nos itens 1.3.2.3 a 1.3.2.6. a equipe de planejamento considera para a prestação destes serviços:

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.3.2.7.1. 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.
- 1.3.2.7.2. 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.
- 1.3.2.7.3. 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.
- 1.3.2.7.4. 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.
- 1.3.2.7.5. 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.
- 1.3.2.7.6. 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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento justificada pela moldagem necessária.

1.3.2.7.7. 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.

1.3.2.8. 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.

1.3.2.8.1. 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.

1.3.2.8.2. 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.

1.3.2.8.3. 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.

1.3.2.8.4. 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.

1.3.2.8.5. 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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

requerido, em razão da necessidade e peculiaridade das solicitações e serviços.

1.3.2.9. 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.

1.3.2.10. Os deslocamentos de profissionais da Contratada entre os prédios ocupados pelo Contratante, quando necessário e vinculados a atendimentos técnicos, serão providenciados pela Contratada.

1.3.2.11. 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.

1.3.2.11.1. 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.

1.3.2.12. O serviço deverá assegurar ininterruptão, integridade e disponibilidade das soluções de TIC, bem como o atendimento aos níveis de serviços estabelecidos nos respectivos Anexos.

### **1.3.3. Requisitos temporais**

1.3.3.1. Dos requisitos temporais, o período em que a Contratada assume os serviços é o momento no qual assimila as informações necessárias para elaboração do seu plano de operação, planejando a organização dos ambientes, equipamentos e equipes a serem utilizados para assumir os serviços objeto do contrato que se finda. Na fase de execução inicial deve ser considerada os requisitos temporais (prazos) conforme descrito na tabela abaixo:

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

Item/ Subitem	Atividade/Subatividade	Prazo (dias corridos)	Atividade de predecessora	Área Responsável
1.0	Contrato Assinado (Execução inicial) - Marco: nov/2025			
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 PJEGestão e Fiscalização
1.4	Emissão da 1ª O. S	1	1.3	Equipe Infra Gestão e Fiscalização ;Equipe PJEGestão 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

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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 PJEGestão 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 procedimentos adotados pelo TJCE (Não remunerado)	2	1.10	Empresa Contratada
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	30	1.10	Empresa Contratada

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

	de Service Desk (Não remunerado)			
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 mes – 90% do valor das glosas por não cumprimento das metas (reduzidor de 10%)	30	3.0	Empresa Contratada
3.2	2º mês - 95% do valor total das glosas por não cumprimento das metas (reduzidor de 5%)	30	3.1	Empresa Contratada
3.3	3º mês - 100% do total das glosas por não cumprimento das metas (reduzidor)	30	3.2	Empresa Contratada

1.3.3.2. Os prazos informados na tabela acima são prazos máximos.

#### 1.3.4. Requisitos de Segurança

1.3.4.1. A solução deve adequar-se às necessidades de negócio e técnicas estabelecidas pela área de Segurança da Informação do Tribunal. É necessário considerar a infraestrutura existente, bem como sua integração eficiente e observância dos normativos de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais do TJCE.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.3.4.2. Para a formalização desta contratação, faz-se necessário que seja exigida a assinatura de Termo de Compromisso e o do Termo de Ciência. Tais termos devem exigir manifestação da Contratada quanto à guarda, privacidade e o sigilo das informações que venham a ter conhecimento em razão do exercício de suas atividades bem como das informações disponibilizadas pela entidade Contratante.
- 1.3.4.3. 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.
- 1.3.4.4. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial dos dados pessoais e os dados pessoas sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital.
- 1.3.4.5. 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.
- 1.3.4.6. 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.
- 1.3.4.7. 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.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 1.3.4.8. 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).
- 1.3.4.9. A Contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.
- 1.3.4.10. 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.
- 1.3.4.11. A Contratada deve cumprir o estabelecido nos Anexos: ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk; e ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software.

## **2. ANÁLISE DE SOLUÇÕES ANTERIORES**

2.1. Esta demanda não é inédita e está sendo atendida por meio do contrato nº 019/2020, 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”. A análise da contratação ajudou a equipe de planejamento a perceber que há melhorias que podem ser feitas, especialmente nos seguintes pontos:

2.1.1. Alteração no modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação;

2.1.2. Inclusão de novos serviços;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 2.1.3. Revisão de serviços, perfis e atividades vinculadas a tais serviços;
- 2.1.4. Ajustes e inclusão de novos indicadores; e
- 2.1.5. Alteração na forma de pagamento.

### **3. FORMAS DE ATENDIMENTO DA NECESSIDADE**

3.1. Com base nas características específicas da necessidade identificada, e levando em conta as informações técnicas coletadas, foram considerados os seguintes meios para resolver essa questão:

#### **3.1.1. Renovação do contrato atual.**

3.1.1.1. Descrição: A Solução de Serviços de Service Desk no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará atualmente é prestada por meio de contratação de empresa especializada, através do Contrato N° 19/2020, cujo objeto é “A 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 especificações técnicas constantes nos Anexos do Termo de Referência, cuja vigência se expira em 24/11/2025, conforme Aditivo 6 do Contrato N° 19/2020.

3.1.1.2. Análise: Em virtude do contrato atual ter o final de sua vigência em 24/11/2025, completando 60 (sessenta) meses do início do contrato, sua renovação só poderia ocorrer de forma excepcional e por um período limitado ao tempo necessário para a realização de um novo processo licitatório. Portanto, neste momento, a equipe de contratação entendeu por inviável o cenário de renovação contratual, a menos que não seja possível concluir uma nova contratação por meio de licitação até 01/10/2025.

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

**3.1.2. Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por posto de trabalho.**

3.1.2.1. Descrição: Remuneração por posto de trabalho, configurado como alocação de mão de obra.

3.1.2.2. Análise: Modelo de contratação em que o Contratante é responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do Contratante.

3.1.2.3. No posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega. O pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela Contratada.

**3.1.3. Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por Métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Horas de Serviço Técnico (HST).**

3.1.3.1. Descrição: Esta métrica pressupõe a abertura de Ordens de Serviço (OS) com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, cabendo à Contratada cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas. Representa uma hora de trabalho técnico especializado.

3.1.3.2. Análise: Nesse modelo o pagamento está vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada.

3.1.3.3. O presente modelo exige um elevado nível de maturidade do Contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do Contrato. Por recomendação do TCU não deve ser utilizada em contratações públicas sem padronização.

**3.1.4. Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação com pagamento fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços e sem dedicação exclusiva de mão de obra.**

3.1.4.1. Descrição: Modelo de contratação com pagamento vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos com aplicação de redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

3.1.4.2. Nesta métrica há indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados.

3.1.4.3. Análise: O modelo busca a eficiência, uma vez que a empresa contratada buscará atingir os indicadores de NMS para garantir a remuneração máxima contratada.

3.2. Analisadas as possíveis formas de solução para o atendimento interno da demanda, foram também consideradas outras opções de suprimento da demanda, tais como:

3.2.1. Remanejamento interno.

3.2.1.1. Execução direta por servidores

3.2.1.1.1. Analisando o quadro de servidores do TJCE lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), dentre o quantitativo de 114 cargos não foram identificadas quantidades de cargos e funções compatíveis suficientes para a realização das atividades que os serviços demandam, ou seja, não há servidores suficientes na SETIN que possa ser remanejado para atender esta necessidade e continuar a execução de suas atividades.

3.2.2. Compartilhamento de outras soluções existentes. Não há contratos na SETIN, cujo objeto seja possível para compartilhar, serviços que atendam a necessidade descrita acima.

3.2.3. Conclusão da análise das alternativas internas e não onerosas

3.2.3.1. Diante da análise das alternativas internas e não onerosas, incluindo remanejamento de pessoal, compartilhamento de soluções existentes e execução direta por servidores, conclui-se que não há viabilidade técnica, operacional ou jurídica para atendimento da demanda com recursos próprios do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

3.2.3.2. A equipe de planejamento verificou que o quadro de servidores da SETIN não possui quantitativo suficiente de profissionais com perfil técnico compatível para execução direta das atividades demandadas, tampouco há contratos vigentes que permitam o compartilhamento de serviços aderentes à necessidade.

3.2.3.3. Assim, resta inafastável a necessidade de estudo e adoção de solução de mercado, mediante contratação onerosa, como forma de

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

garantir a continuidade e a qualidade dos serviços de sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, conforme os parâmetros definidos no neste Estudo Técnico Preliminar.

#### **4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

- 4.1. A necessidade em foco é garantir que os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação sejam mantidos de forma a atender completamente às necessidades desta corte, assegurando a continuidade da prestação jurisdicional.
- 4.2. Dessa forma, o fornecimento identificado para atender à necessidade deste estudo está indiretamente relacionado à atividade principal do TJCE. Ele envolve a manutenção da infraestrutura e dos serviços, como a disponibilidade, capacidade, ativos de tecnologia da informação e telecomunicações da instituição, além do catálogo de serviços, requisições, gerenciamento de incidentes, central de atendimento, e a experiência e satisfação dos usuários. Tudo isso é fundamental para garantir que o TJCE possa cumprir suas funções e prestar seus serviços de forma eficiente.
- 4.3. Para garantir o funcionamento da infraestrutura e oferecer suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, os detalhes da solução estão nos anexos abaixo:
  - 4.3.1. Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento;
  - 4.3.2. Anexo 02 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N;
  - 4.3.3. Anexo 03 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 1º Nível;
  - 4.3.4. Anexo 04 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível;
  - 4.3.5. Anexo 05 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível;
  - 4.3.6. Anexo 06 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível Sistemas;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 4.3.7. Anexo 07 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível Sistemas;
- 4.3.8. Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível;
- 4.3.9. Anexo 09 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível;
- 4.3.10. Anexo 10 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível;
- 4.3.11. Anexo 11 - Grupo 05 - Serviços Especializados - Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI;
- 4.3.12. Anexo 12 - Grupos 03, 04 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE;
- 4.3.13. Anexo 13 - Grupos 03 e 04- Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;
- 4.3.14. Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macro atividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;
- 4.3.15. 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;
- 4.3.16. Anexo 16 - Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível;
- 4.3.17. Anexo 17 - Grupo 05 - Serviços Especializados - NOC;
- 4.3.18. Anexo 18 - Sustentação de Infraestrutura - Ativos de Infraestrutura - 3º Nível;
- 4.3.19. Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais;
- 4.3.20. Anexo 20 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macroatividades;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 4.3.21. "ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk;
- 4.3.22. ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software";
- 4.3.23. Anexo 22 - Sustentação de Infraestrutura - Dados do ambiente de TI da Contratante;
- 4.3.24. Anexo 23 - Sustentação de Infraestrutura - Modelo do Plano de Mudança e Liberação;
- 4.3.25. Anexo 24A - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços; e
- 4.3.26. Anexo 24B - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços.

## 5. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

5.1. Para a contratação em tela, foram pesquisados processos similares anteriores, feitos pelo TJCE e por outros órgãos e entidades, assim como pesquisa de oferta de soluções de mercado, com objetivo de identificar as diversas possibilidades e a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações para melhor suprirem as necessidades do TJCE.

Solução nº	Descrição das alternativas disponíveis no mercado	Fontes de consulta (órgãos públicos que adotaram o cenário, fornecedores etc.	Link das consultas
01	Renovação do contrato atual	CT N. 19/2020	Processo CPA 8501357-76.2020.8.06.0000
02	Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação com pagamento fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços e sem dedicação exclusiva de mão de obra.	<p>Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina. Pregão Eletrônico Nº 90014/2024.</p> <p>Conselho Regional de Nutricionista – 3ª Região (SP – MS). Pregão nº 90004/2024.</p> <p>Fundação Oswaldo Cruz/Rj Dispensa 90005/2025</p>	<p><a href="https://www.gov.br/compras/pt-br">https://www.gov.br/compras/pt-br</a></p> <p><a href="https://www.bancodeprecos.com.br/">https://www.bancodeprecos.com.br/</a></p>

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

		<p>Secretaria de Estado de Economia do distrito Federal. Pregão 90067/2024.</p> <p>Estado de Goiás Secretaria de Estado da Administração Edital Nº 43/2024</p> <p>Estado do Rio Grande Do Sul Polícia Civil Departamento De Tecnologia Da Informação Policial Divisão De Assessoramento Especial Pregão Eletrônico 9196/2024</p>	
03	Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por posto de trabalho.	<p>Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p> <p>Pregão Eletrônico nº 0108/2024</p>	<p><a href="https://www.gov.br/compras/pt-br">https://www.gov.br/compras/pt-br</a></p> <p><a href="https://www.bancodeprecos.com.br/">https://www.bancodeprecos.com.br/</a></p>
04	Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Horas de Serviço Técnico (HST).	<p>Cia. De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo – Prodesp. Pregão Eletrônico Prodesp Nº 90018/2024</p>	<p><a href="https://www.gov.br/compras/pt-br">https://www.gov.br/compras/pt-br</a></p> <p><a href="https://www.bancodeprecos.com.br/">https://www.bancodeprecos.com.br/</a></p>

## 5.2. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

### 5.2.1. Solução 01: Renovação do contrato atual.

5.2.1.1. Descrição da solução 01: A Solução de Serviços de Service Desk no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará é prestada por meio de contratação de empresa especializada. Atualmente o Contrato Nº 19/2020, cujo objeto é a *“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*

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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 especificações técnicas constantes nos Anexos do Termo de Referência, cuja vigência expira em 24/11/2025, conforme Aditivo 6 do Contrato N° 19/2020.

5.2.1.2. Em virtude do contrato atual ter o final de sua vigência em 24/11/2025, completando 60 (sessenta) meses do início do contrato, sua renovação só poderia ocorrer de forma excepcional e por um período limitado ao tempo necessário para a realização de um novo processo licitatório. Portanto, neste momento, a equipe de contratação entendeu por inviável o cenário de renovação contratual, a menos que não seja possível concluir uma nova contratação por meio de licitação até 01/10/2025.

<b>Solução adotada atualmente pelo TJCE (CT N° 19/2020)</b>			
<b>Descrição</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Vigência</b>	<b>Custo Total</b>
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 1°, 2° e 3° 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.	<b>Valor Fixo Mensal</b> , para: Tarefas de Suporte de 1° Nível e Central de Atendimento; Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2° Nível; e Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2° Nível Sistemas.	30 (trinta) meses, a partir de 24/11/2020.	<b>RS 27.779.999,80</b>
	<b>Unidade de Serviço Técnico (UST)</b> para: TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3° Nível  UATD e USTD, para: TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2° e 3° Nível	Prorrogação (AD6/CT N.º 19/2020), por 30 (trinta) meses, de 24/05/2023 a 24/11/2025	<b>RS 36.908.945,10</b>
Total para 30 (trinta) meses, a partir de 24/11/2020.			<b>R4 27.779.999,80</b>
Prorrogação (AD6/CT N.º 19/2020), por 30 (trinta) meses, de 24/05/2023 a 24/11/2025			<b>RS 36.908.945,10</b>

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.****5.2.2. Solução 02: Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação com pagamento fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços e sem dedicação exclusiva de mão de obra.**

5.2.2.1. Descrição da solução 02: Modelo de contratação com pagamento vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos com aplicação de redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

5.2.2.2. Ao final do período, realiza-se a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

5.2.2.3. Nesta métrica há indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados.

5.2.2.4. Análise: Este modelo de contratação ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante. Vale destacar que o serviço de operação de infraestrutura de tecnologia da informação é o ponto de apoio a disponibilidade dos sistemas, propiciando também, o suporte necessário para solução dos problemas de primeiro, segundo, e terceiro níveis relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede, garantindo qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da tecnologia da informação.

5.2.2.5. Considerando a métrica de pagamento por preço mensal, estabelece que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

5.2.2.6. Observa-se que essa métrica foi identificada nas contratações públicas recentes avaliadas, sendo a que melhor se adapta às qualidades esperadas na prestação dos serviços, visto que o modelo de contratação escolhido estabelece indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado.

5.2.2.7. Até o momento não há orientações formais contra o uso dessa metodologia.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

5.2.2.8. Para levantamento de mercado e contratações similares foi realizada consulta ao Banco de Preços (link: <https://www.bancodeprecos.com.br/>) e Portal de Compras do Governo Federal (link: <https://www.gov.br/compras/pt-br>). Dentre as contratações analisadas, destacamos abaixo as que possuem objeto similar.

SOLUÇÃO SIMILAR ADOTADA EM OUTROS ÓRGÃOS						
Órgão 1	Item	Descrição	Unidade De Medida	Vigência (anos)	Valor Mensal	Custo Anual
Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina.  PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2024  Processo Administrativo SGED nº 9702/2024.  Contratação de empresa para prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação – TI para execução continuada de suporte avançado de rede, administração e sustentação de servidores, e segurança da informação para o CRM-SC;	01	Contratação de empresa para prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação – TI para execução continuada de suporte avançado de rede, administração e sustentação de servidores, e segurança da informação.	1 Unidade.	5	RS 8771,78	RS 105.261,3600
Órgão 2	Item	Descrição	Unidade De Medida	Vigência	Valor Mensal	Custo Anual
Conselho Regional de Nutricionista – 3ª Região (SP – MS).  Processo nº 03320000019202415, Pregão nº 90004/2024.  Homologado em 06/09/2024  Fornecedor I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICACAO LTDA,	01	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - O objeto da presente licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, incluindo suporte técnico presencial e remoto, manutenção dos equipamentos de informática,	Preço mensal	12 meses	RS 30.333,23	RS 363.998,7600

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Órgão 3	Item	Descrição	Unidade De Medida	Vigência	Valor Mensal	Custo Anual
		servidores, ativos de redes e de software, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.				
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ/RJ	01	Central de Serviços de TIC	Preço Mensal	12 meses	R\$ 487.518,1200	R\$ 5.850.217,4400
DISPENSA 90005/2025  Homologado em 18/03/2025  Fornecedor: G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA (Itens 01, 02 e 03)	02	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Preço Mensal	12 meses	R\$ 853.258,9500	10.239.107,40
Contratação emergencial, por dispensa de licitação, de serviços técnicos especializados na operação de infraestrutura, atendimento à usuários e segurança de Tecnologia da Informação e Comunicação, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, para atendimento das demandas da Fiocruz, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos	03	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Preço Mensal	12 meses	R\$ 182.035,1600	R\$ 2.184.421,9200 (
Órgão 4	Item	Descrição	Unidade De Medida	Vigência	Valor Mensal	Custo 24 Meses
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL	01	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Preço por mês	24 meses	R\$ 562.458,17	R\$ 13.498.996,1300
PREGÃO 90067/2024  Homologado em 03/01/2025  Fornecedor: G4F SOLUCOES	02	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	Preço por mês	24 meses		
	03	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	Preço por mês	24 meses		

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

CORPORATIVAS LTDA. Itens 01, Registro de preços para eventual contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.	04	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Preço por mês	24 meses		
	05	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	Preço por mês	24 meses		
	06	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	Preço por mês	24 meses		
	07	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	Preço por mês	24 meses		
<b>Órgão 5</b>	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade De Medida/qtd</b>	<b>Vigência (Meses)</b>	<b>Valor Mensal</b>	<b>Custo 30 Meses</b>
ESTADO DE GOIÁS  SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  EDITAL Nº 43/2024	01	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Mensal/30	30	R\$ 204.344,92	R\$ 6.130.347,60
Contratação nº 104537, Processo nº 202400005006948  OBJETO DA CONTRATAÇÃO	02	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Mensal/30	30	R\$ 728.058,41	R\$ 21.841.752,30
:  Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).  Fornecedor G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA	03	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Unidade/120	30	R\$ 230,00	R\$ 27.600,00

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Órgão 6	Item	Descrição	Unidade De Medida/qtd	Vigência (Meses)	Valor do Item Mensal	Custo Anual
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  POLÍCIA CIVIL  DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL  DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL  PREGÃO ELETRÔNICO  9196/2024  Termo de Contrato Nº 170/2024 - SEGECON/DC/PC  O objeto da presente licitação visa à contratação de prestação de serviços contínuos sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme descrição e condições especificadas no Anexo V - FOLHA DE DADOS (CGL 1.1) e de acordo com as condições contidas no Termo de Referência (Anexo VI), que fará parte do Contrato como anexo.	1	Serviços técnicos profissionais de Supervisor de Suporte Técnico aos Usuários	Mensal/1	60	RS 14.440,00	RS 173.280,00
	2	Serviços técnicos profissionais de Suporte Técnico aos Usuários	Mensal/9		RS 97.200,00	RS 1.166.400,00
	3	Serviços de Centro de Operações de Rede (Network Operations Center - NOC)	Mensal/1		RS 72.000,00	RS 864.000,00
	4	Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Pleno	Mensal/1		RS 19.616,00	RS 235.392,00
	5	Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Sênior	Mensal/1		RS 29.460,00	RS 353.520,00
	6	Serviços técnicos profissionais de Analista de Suporte em Active Directory nível Pleno	Mensal/1		RS 15.502,00	RS 186.024,00
	7	Serviços de Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center - SOC)	Mensal/1		RS 103.102,25	RS 1.237.227,00
	8	Serviços técnicos profissionais de Analista de Cibersegurança Pentester nível Sênior	Mensal/1		RS 45.000,00	RS 540.000,00
	9	Serviços Especializados de Suporte ao Ambiente de TI	HST/50		Não se aplica	RS 11.050,00

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

	10	Serviços de Consultoria em Cibersegurança	HST/50		Não se aplica	RS 19.656,50
	11	Serviços de Suporte presencial as Delegacias de Polícia	HST/100		Não se aplica	RS 28.200,00
	Total Anual do Contrato					<b>RS 4.814.749,50</b>

**5.2.3. Solução 03: Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por posto de trabalho.**

5.2.3.1. Descrição: Remuneração por posto de trabalho, configurado como alocação de mão de obra.

5.2.3.2. Análise: Modelo de contratação em que o Contratante é responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços conforme suas especialidades e com dedicação exclusiva ao atendimento das demandas do Contratante.

5.2.3.3. No posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega. O pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela Contratada.

Órgão 1	Item	Descrição	Unidade De Medida/qtd	Vigência (Meses)	Custo 24 meses
Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro  Pregão Eletrônico nº 0108/2024  Objeto: Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, que compreende Atendimento e Suporte a Usuários de TI, Atendimento e Apoio à Atualização dos Recursos Computacionais, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Infraestrutura de Estações e Servidores, Gerenciamento de Sistema Operacional e Software, Gerenciamento de Recursos em Nuvem, Suporte Operacional de Segurança da Informação, Suporte a Projetos de Infraestrutura de	<b>01</b>	Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, que compreende Atendimento e Suporte a Usuários de TI, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme especificado no Termo de Referência  (Anexo I).	<b>No mínimo 397 Postos de trabalho, de acordo com os Estudos Técnicos Preliminares</b>	<b>24 meses</b>	<b>RS 133.731.884,0800.</b>

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

<p>Estações, Servidores e Usuários, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI, Apoio Técnico e Apoio Didático de TI, fundamentada nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme especificado no Termo de Referência (Anexo I).</p> <p>G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA,</p>					
---	--	--	--	--	--

**5.2.4. Solução 04:** Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Horas de Serviço Técnico (HST).

5.2.4.1. Descrição da solução: Esta métrica pressupõe a abertura de Ordens de Serviço (OS) com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, cabendo à Contratada cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas. Representa uma hora de trabalho técnico especializado.

5.2.4.2. Nesse modelo o pagamento está vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada.

5.2.4.3. O presente modelo exige um elevado nível de maturidade do Contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do Contrato. Por recomendação do TCU não deve ser utilizada em contratações públicas sem padronização.

5.2.4.4. Para o levantamento de mercado e contratações similares foi realizada consulta ao Banco de Preços (link: <https://www.bancodeprecos.com.br/>) e Portal de Compras do Governo Federal (link: <https://www.gov.br/compras/pt-br>). Dentre as contratações analisadas, destacamos abaixo as que possuem objeto similar.

SOLUÇÃO SIMILAR ADOTADA EM OUTROS ÓRGÃOS

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Órgão 1	Item	Descrição	Unidade e Medida	Valor Unitário para o item 01 e para o 02 - adjudicado	Qtd. Total por Lote	Vigência (meses)	Valor total estimado mês por LOTE – adjudicado/contratado	Valor total estimado ano por LOTE - adjudicado/contratado
<p>Cia. De Processamento De Dados Do Estado De São Paulo – Prodesp. Pregão Eletrônico Prodesp N° 90018/2024. Processo n° 359.00004363/2023-50.</p> <p>Prestação de serviços de outsourcing em tecnologia da Informação, contemplando suporte de rede, implantação de rede, suporte de rede, gestão e controle de processos, rede Windows e gerenciamento de ambientes de TI heterogêneos, incluindo Data centers e ambientes cloud, entre outros serviços especificados, para atendimento às demandas e projetos da Prodesp e clientes, divididos em lote 1-a e lote 1-b.</p> <p>Fornecedor: <b>Para o item 01: STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A</b></p> <p>Para o Item 2: <b>ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA</b></p>	1	Atendimento Help Desk 1º Nível	92568 H/H, por lote	R\$ 74,2500	92568	12 meses, renovado até 60 meses	R\$ 6.873.174,00 / R\$ 4.715.031,24	R\$ 82.478.088,00 / R\$ 56.580.374,88
	2	Analista de Suporte I	185.136 H/H por mês,					
	3	Analista de Suporte II	para os dois lotes					
	4	Analista de Processos I						
	5	Analista de Processos II						
	6	Gestão de Processos						
	7	Administração de Servidores Windows I						
	8	Administração de Servidores Windows II						
	9	Administração de Virtualização/Storage						
	10	Administração de Nuvem						
	11	Administração de Servidores Linux I						
	12	Administração de Servidores Linux II						
	13	Administração de Redes I						
	14	Administração de Redes II						
	15	Administração de Redes III						
	16	Administrador de Infraestrutura de Redes						
	17	Gestão de Operações de TI						
	18	Gestão de Suporte Técnico						
	19	Gestão de Projetos de TI						

## **5.2.5. Resultado da Análise Comparativa de Soluções**

5.2.5.1. A equipe de planejamento realizou uma avaliação criteriosa das alternativas disponíveis para contratação dos serviços de sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, considerando aspectos técnicos, operacionais, legais e de aderência às melhores práticas de gestão pública.

### **5.2.5.2. Avaliação das Soluções Consideradas**

#### **5.2.5.2.1. Solução 01 – Renovação do Contrato Atual**

5.2.5.2.1.1. Embora tecnicamente viável, a renovação do contrato vigente (Contrato nº 19/2020) foi descartada por limitações legais de vigência e por não representar uma evolução contratual em termos de eficiência e alinhamento com diretrizes atuais (TCU e SGD/MGI).

#### **5.2.5.2.2. Solução 02 – Pagamento Fixo Mensal Vinculado a Níveis Mínimos de Serviço**

5.2.5.2.2.1. Modelo consolidado e recomendado pela 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). Permite controle por indicadores de desempenho, com aplicação de glosas em caso de descumprimento dos NMS. Ideal para serviços com rotina previsível e contínua, como suporte técnico em horário comercial.

#### **5.2.5.2.3. Solução 03 – Contratação por Posto de Trabalho**

5.2.5.2.3.1. Apresenta baixa efetividade na garantia de resultados, pois o pagamento é vinculado à disponibilidade de profissionais, e não à entrega de serviços ou cumprimento de metas. Exige gestão direta da equipe pela Administração, o que aumenta o esforço de fiscalização e não se alinha à diretriz da Súmula 269 do TCU, que privilegia modelos orientados a resultados.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

**5.2.5.2.4. Solução 04 – Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Horas de Serviço Técnico (HST)**

**5.2.5.2.4.1.** Modelo sob demanda, com pagamento vinculado à execução de atividades específicas. Exige maior maturidade na gestão contratual, mas oferece flexibilidade operacional para atendimento fora do expediente. Justifica-se para serviços críticos que ocorrem em horários não convencionais, como mudanças em produção e resolução de incidentes.

**5.2.5.3. Registro De Soluções Consideradas Inviáveis**

**5.2.5.3.1.** Dentre as opções consideradas, foram identificadas inviáveis as seguintes:

**5.2.5.3.1.1. Renovação do contrato atual,** inviável em virtude do contrato atual ter o final de sua vigência em 24/11/2025, completando 60 (sessenta) meses do início do contrato, sua renovação só poderia ocorrer de forma excepcional e por um período limitado ao tempo necessário para a realização de um novo processo licitatório. Portanto, neste momento, a equipe de contratação entendeu por inviável o cenário de renovação contratual, a menos que não seja possível concluir uma nova contratação por meio de licitação até 01/10/2025.

**5.2.5.3.1.2. Solução 03: Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por posto de trabalho,** inviável porque no posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega. O pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela Contratada.

**5.2.5.4. Justificativa pela escolha da Combinação das Soluções 02 e 04**

**5.2.5.4.1.1. Cobertura Integral da Jornada de Atendimento**

**5.2.5.4.1.1.1.** Solução 02 cobre o período das 07h às 19h em dias úteis, com foco em serviços regulares e contínuos. Solução 04 cobre demandas específicas fora do horário comercial, incluindo sábados, domingos e feriados, com acionamento pontual e especializado.

**5.2.5.4.1.2. Eficiência Contratual e Orçamentária**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

**5.2.5.4.1.2.1.** A combinação evita a necessidade de plantões fixos e alocação de equipe dedicada 24x7, o que reduz custos e aumenta a eficiência. Permite previsibilidade orçamentária com pacotes dimensionados conforme histórico de uso.

**5.2.5.4.1.3. Aderência às Diretrizes do TCU**

**5.2.5.4.1.3.1.** A Súmula 269 do TCU recomenda vinculação da remuneração a resultados ou níveis de serviço. O uso de UST/HST está justificado pela natureza crítica e imprevisível das tarefas fora do expediente.

**5.2.5.4.1.3.2. Alinhamento com Melhores Práticas (ITIL)**

**5.2.5.4.1.3.2.1.** A combinação permite aderência aos processos de Gerenciamento de Incidentes e Mudanças, conforme ITIL 4, garantindo resposta imediata e execução com menor impacto.

**5.2.6. Conclusão da Análise**

5.2.6.1. A decisão pela combinação das Soluções 02 e 04 representa uma estratégia técnica e gerencial que visa:

**5.2.6.1.1.** Garantir continuidade operacional dos serviços de TI;

**5.2.6.1.2.** Atender às exigências legais e normativas;

**5.2.6.1.3.** Otimizar recursos públicos com modelo flexível e orientado a resultados;

**5.2.6.1.4.** Assegurar qualidade e disponibilidade dos serviços prestados à sociedade e aos usuários internos do TJCE.

**6. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL**

6.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (PAC) 2025, especificamente no Código da Contratação TJCESETIN\_2025\_0010.

**7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

7.1. A empresa deve possuir estrutura e experiência no fornecimento dos serviços compatíveis com objeto demandado;

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 7.2. No caso de produtos de mercado restrito, a empresa deverá certificar-se, ainda antes de eventual participação em licitação ou contratação, de que possui fabricantes ou fornecedores aptos ao tipo de objeto requerido nesta demanda.
- 7.3. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:
- 7.3.1. 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;
- 7.3.2. Não ter sido condenada, a EMPRESA 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 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105;

## 8. ESTIMATIVAS DE QUANTIDADE

- 8.1. Na observância do volume da necessidade e seu detalhamento, foram considerados:
- 8.1.1. Os serviços prestados por meio do Contrato nº **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*”, atendidos atualmente por uma equipe de profissionais divididos em 1º, 2º e 3º Níveis totalizando em dezembro de 2024: 146 profissionais. No entanto, o quantitativo de pessoas disponíveis não tem sido suficiente para atender ao escopo de serviços tecnológicos atualmente em uso para manter a Infraestrutura de TI e serviços oferecidos aos usuários de TIC deste Poder, visto que, no correr dos últimos 5 (cinco) anos, novos serviços, tecnologias, reestruturações surgiram.
- 8.1.2. No ano em que se iniciou o Contrato nº 19/20, com informações obtidas dos BI de indicadores para os Serviços do Service Desk, e Relatório do

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Assyst (Solução ITSM), em 2020, foram atendidos 235.420 chamados, e em 2024, foram atendidos 418.088 chamados. Pelos históricos, verificou-se um crescente número de atendimento de chamados de TIC (históricos de consumos internos), um aumento de 77,59% quando comparado o quantitativo de chamados resolvidos em 2024 com o quantitativo dos chamados resolvidos em 2020.

8.1.3. Na tabela e gráfico abaixo é demonstrado o crescimento e decréscimo dos chamados entre 2020 e 2024.

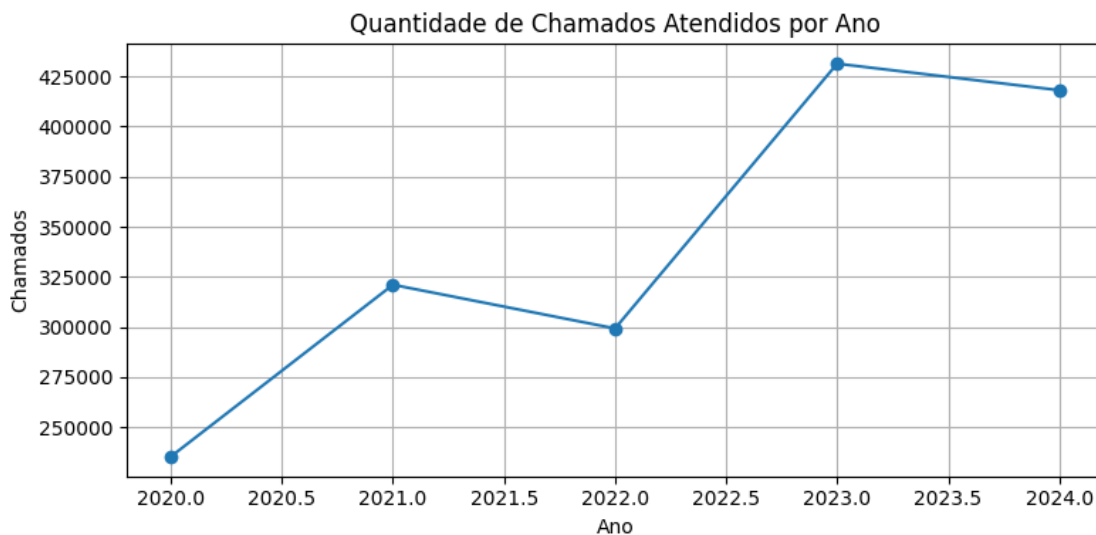
**Resumo dos Dados**

Ano	Chamados Atendidos	Crescimento vs Ano Anterior (%)	Crescimento vs 2020 (%)
2020	235.420	—	—
2021	321.085	+36,39%	+36,39%
2022	299.311	-6,78%	+27,14%
2023	431.322	+44,10%	+83,21%
2024	418.088	-3,07%	+77,59%

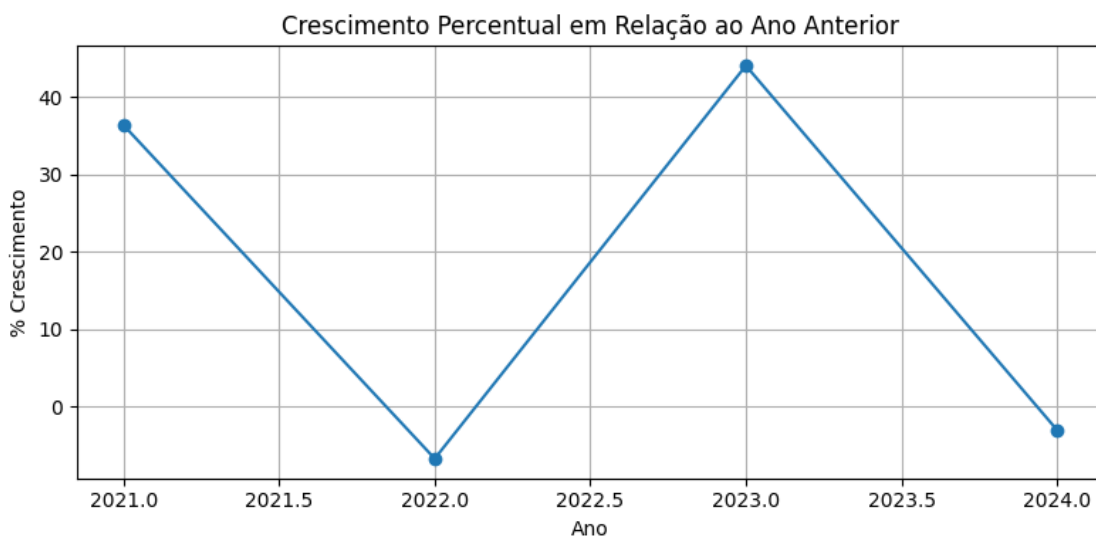
**Gráficos para Visualização**

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

**Quantidade de Chamados Atendidos por Ano**

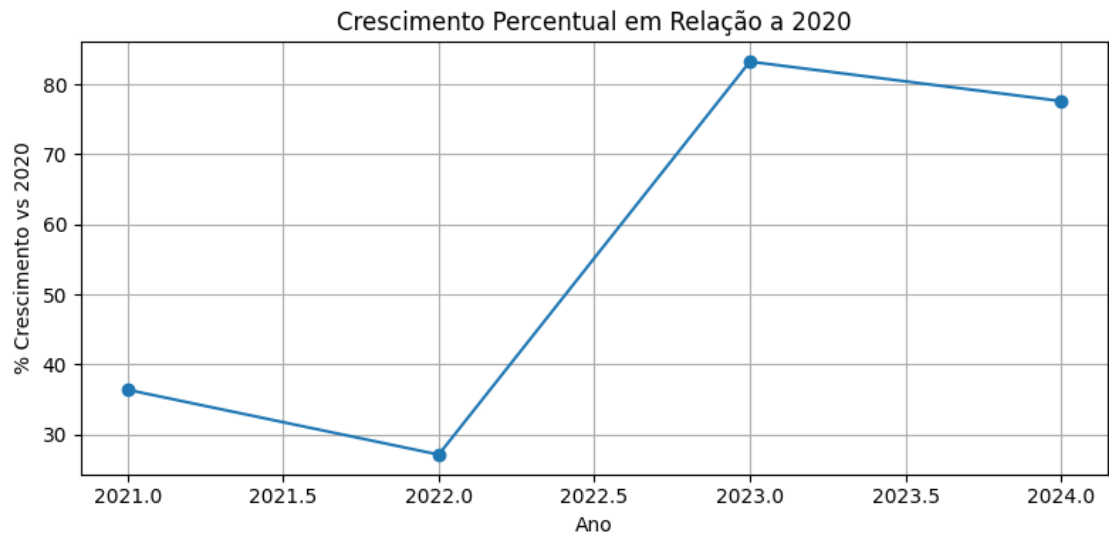


**Crescimento Percentual em Relação ao Ano Anterior**



AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

**Crescimento Percentual em Relação a 2020**



**8.1.3.1. Análise:**

**8.1.3.1.1. Crescimento expressivo em 2021**

8.1.3.1.1.1. 2021 teve um crescimento expressivo em volume e percentual, com +36,39% em relação a 2020.

**8.1.3.1.2. Queda em 2022**

8.1.3.1.2.1. apresentou uma leve queda de -6,78%, mas ainda manteve um crescimento acumulado de +27,14% sobre 2020.

**8.1.3.1.3. Forte recuperação em 2023**

8.1.3.1.3.1. foi o pico, com o maior número de chamados e crescimento percentual: +44,10% em relação a 2022 e +83,21% sobre 2020.

**8.1.3.1.4. Estabilidade em 2024**

8.1.3.1.5. teve uma leve retração de -3,07%, mas ainda manteve um patamar elevado com +77,59% de crescimento acumulado desde 2020.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.****8.1.3.1.6. 5. Crescimento acumulado**

8.1.3.1.6.1. Comparado a 2020, 2023 teve o maior crescimento (+83,21%).

8.1.4. Nos últimos cinco anos, a Secretaria de Tecnologia da Informação passou por diversas reestruturações para atender às demandas geradas pelo surgimento de novos conhecimentos e tecnologias. Essas mudanças resultaram na criação de novas áreas e na implementação de novos serviços. Nesse contexto, várias soluções tecnológicas foram adquiridas e planejadas para os anos de 2025 e 2026, de acordo com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Vale destacar que o PDTIC é revisado a cada dois anos, o que pode levar a alterações na governança, nas práticas, nos processos, nas tecnologias e nos serviços de TIC.

8.1.5. Para o Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, foram solicitados novos perfis em relação ao contrato hoje existente, onde foi identificada a necessidade de atendimentos mais especializados devido ao surgimento de novas tecnologias, para atender com mais qualidade e eficiência as demandas desse Tribunal.

8.1.5.1. Novos perfis do Grupo 03 e suas justificativas:

<b>Perfil</b>	<b>Justificativa</b>
Administrador de banco de dados	Utilização de bancos de dados diversos nos sistemas do TJCE, como por exemplo MongoDB, MariaDb e SQL Server.
Administrador de sistemas operacionais – Microsoft Office 365	Necessidade de um suporte mais especializado no Office 365 para que haja resolução de problemas com maior eficiência e utilização mais plena de todo o potencial dos serviços ofertados pela suíte de colaboração hoje utilizada no TJCE.
Administrador de sistemas operacionais Load Balance	Suporte mais especializado e eficaz, e utilização de todo o potencial da tecnologia do load balance utilizado no TJCE. Atualmente, o TJCE possui aplicações complexas e diversas que necessitam da utilização do load balance para ter uma melhor performance e segurança.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Gerente de segurança da informação	A complexidade e a criticidade dos sistemas de TI no TJCE demandam um profissional capacitado para supervisionar e coordenar as atividades de segurança cibernética da CONTRATADA, garantindo a conformidade com normas e frameworks aplicáveis, além de propor soluções técnicas adequadas para mitigar riscos identificados, alinhando-se às diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE
Administrador em segurança da informação - Sênior	A implementação de políticas robustas de hardening em sistemas operacionais, servidores e dispositivos de rede é essencial para proteger os ativos de TI do TJCE. Este cargo garante a proposição de melhorias contínuas nos processos operacionais de segurança, minimizando vulnerabilidades e fortalecendo a postura de defesa cibernética
Administrador em segurança da informação Windows	A ampla utilização de sistemas operacionais Windows no TJCE exige um especialista dedicado à configuração e gestão de políticas de segurança, monitoramento de logs de eventos e detecção de atividades suspeitas, assegurando a integridade e a disponibilidade dos sistemas críticos que sustentam as operações judiciais.
Administrador em segurança da informação Linux	Com o crescente uso de ambientes Linux no TJCE, é fundamental contar com um administrador especializado na configuração de políticas de controle de acesso, permissões de arquivos e configurações de firewall, além de implementar soluções de criptografia e autenticação multifatorial para proteger informações sensíveis.
Administrador em segurança da informação Firewall	A configuração e gestão de firewalls são cruciais para proteger a infraestrutura de rede do TJCE contra acessos não autorizados e ataques externos. Este cargo garante a aplicação de regras de filtragem eficazes e a monitoração contínua de tráfego para prevenir incidentes de segurança

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

<p>Administrador em segurança da informação, virtualização e Cloud Security</p>	<p>A adoção de ambientes de nuvem e virtualização no TJCE requer um especialista para configurar e gerenciar políticas de segurança unificadas, monitorar logs e eventos de segurança, e mitigar vulnerabilidades em hipervisores, máquinas virtuais e serviços de nuvem, garantindo a proteção de dados e aplicações críticas.</p>
<p>Administrador em segurança da informação de Banco de dados e LGPD</p>	<p>A proteção de dados pessoais armazenados em bancos de dados é uma prioridade estratégica para o TJCE, especialmente em conformidade com a LGPD. Este cargo garante a implementação de controles técnicos, além de realizar auditorias periódicas para mitigar riscos associados ao tratamento de dados pessoais.</p>
<p>Administrador em segurança da informação de Aplicações</p>	<p>A segurança de aplicações web, mobile e desktop utilizadas no TJCE é vital para prevenir ataques, como injeção SQL e XSS. Este cargo foca na implementação de políticas avançadas de proteção no WAF, realização de testes de segurança e avaliação da eficácia de controles existentes, garantindo a resiliência contra ameaças emergentes.</p>

8.1.6. Em fevereiro de 2025, foi publicada a Resolução do Tribunal Pleno nº 02/2025, que promoveu uma reestruturação significativa nas unidades administrativas do Poder Judiciário do Estado do Ceará, incluindo alterações na Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN). Essa reestruturação trouxe uma nova configuração organizacional, voltada ao fortalecimento da governança, da segurança da informação e da continuidade dos serviços digitais, especialmente diante da crescente dependência da infraestrutura tecnológica para o funcionamento pleno da Justiça. Com isso tornou-se evidente a necessidade de ampliar e especializar os serviços de infraestrutura de TIC, com foco em áreas estratégicas que garantam maior controle, eficiência operacional e resposta ágil a incidentes. É nesse contexto que se justifica a inclusão, dentro do Grupo 05 – Serviços Especializados, de dois componentes essenciais:

8.1.6.1. “Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI”, onde se pretende modernizar e melhorar o controle sobre os itens

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

de configuração de TIC desse Tribunal, fornecendo informações precisas e confiáveis, aderindo à prática “Gestão de Configuração” do ITIL. Uma gestão de ativos eficaz permite um melhor planejamento, evita desperdícios, reduz riscos de obsolescência e garante maior conformidade com auditorias e boas práticas de governança.

8.1.6.2. “Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede”, onde se pretende que se tenha uma infraestrutura mais estável, através do monitoramento especializado, em formato contínuo, proativo na identificação de falhas, degradações de desempenho e indisponibilidades. O NOC contribui diretamente para a alta disponibilidade dos sistemas críticos, além de permitir respostas imediatas a incidentes que possam comprometer os serviços prestados aos magistrados, servidores, advogados e à sociedade.

8.1.7. A Resolução do Tribunal Pleno, 02/2025, também ajustou a estrutura administrativa relacionada ao PJE reforçando o reconhecimento institucional da necessidade de maior especificidade, governança e especialização no suporte ao sistema. Atualmente, o PJE é o principal sistema judicial utilizado pelo TJCE, sendo responsável por suportar a tramitação eletrônica de processos em praticamente todas as unidades jurisdicionais do Estado. Com isso, torna-se imprescindível a inclusão de uma equipe técnica específica para suporte à infraestrutura do PJE, objetivando:

8.1.7.1. Assegurar alta disponibilidade e desempenho do principal sistema judicial do TJCE;

8.1.7.2. Reduzir o tempo de resposta a incidentes e chamados relacionados ao PJe;

8.1.7.3. Minimizar riscos de indisponibilidade e degradação de serviço;

8.1.7.4. Atuar de forma preventiva e estratégica na manutenção da infraestrutura dedicada ao sistema;

8.1.7.5. Proporcionar maior eficiência e qualidade nos serviços prestados à sociedade cearense.

8.1.8. Assim, foi possível identificar a quantidade necessária conforme definida no item 1.2.1.11.

## **9. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

9.1. Cálculo dos Custos Totais de Propriedade

9.1.1. Por oportuno cumpre destacar que as Soluções 01 e 03, conforme registrado no item 5.2.5.3.1 foram consideradas inviáveis para atender as necessidades elencadas.

9.1.2. Durante a análise das soluções possíveis, conforme descrito no item 5, foi identificado que as soluções 02, 03 e 04 são adotadas por diversos órgãos da Administração Pública. Contudo, é importante destacar que, em razão da dimensão, dos recursos tecnológicos disponíveis, das demandas específicas, das necessidades e dos tipos de serviços de TIC prestados, bem como da quantidade de usuários a serem atendidos, o escopo e a complexidade dessas contratações podem variar significativamente. Por esse motivo, torna-se inviável realizar uma comparação direta de preços com os valores praticados nessas contratações.

9.1.3. Na tabela abaixo, para efeito comparativo de custos entre soluções, observamos a disparidade dos custos devido cada Órgão possuir um escopo com dimensões diferentes:

Soluções	Instituições/Órgãos	Vigência	Valor Unitário Mensal	Valor Conforme Vigência	Valor 12 meses	Valor 36 meses
Solução 02	<p>CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA.</p> <p>PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2024</p> <p>Homologado em 05/12/2024</p>	<p>60 (sessenta) meses</p> <p>contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.</p>	RS 8771,78	RS 526.306,80	RS 105.261,36	RS 315.784,08
	<p>CONSELHO REGIONAL DE NUTRICIONISTA – 3ª REGIÃO (SP – MS).</p> <p>PROCESSO Nº 0332000001920</p>	<p>12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.</p>	RS 30.333,23	RS 363.998,76	RS 363.998,76	RS 1.091.996,28

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

2415, PREGÃO Nº 90004/2024.						
06/09/2024						
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ/RJ  DISPENSA 90005/2025  HOMOLOGAÇÃO EM 18/03/2025	12 (doze) meses, contados da assinatura deste instrumento, improrrogável, na forma do art. 75, VIII, da Lei nº 14.133/2021.	R\$ 1.522.812,23	R\$ 18.273.746,76	R\$ 18.273.746,76	R\$ 54.821.240,28	
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL - PREGÃO 90067/2024  HOMOLOGAÇÃO EM 03/01/2025	24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do Contrato e poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal 14.133, 1º de abril de 2021.	R\$ 562.458,17	R\$ 13.498.996,13	R\$ 6.749.498,04	R\$ 20.248.494,19	
ESTADO DE GOIÁS  SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  EDITAL Nº 43/2024  CONTRATAÇÃO Nº 104537  Homologado em 05/12/2024	30 meses	R\$ 933.323,33	R\$ 27.999.699,90	R\$ 11.199.879,96	R\$ 33.599.639,88	
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  POLÍCIA CIVIL  DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA	60 meses, contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.	R\$ 401.229,125	R\$ 24.073.747,50	R\$ 4.814.749,50	R\$ 14.444.248,5	

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

	<p>INFORMAÇÃO POLICIAL</p> <p>DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL</p> <p>PREGÃO ELETRÔNICO 9196/2024</p> <p>Termo de Contrato n° 170/2024, com serviços para iniciar a partir de 11/12/2024.</p>					
<b>Solução 04</b>	<p>CIA. DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP. PREGÃO ELETRÔNICO PRODESP N° 90018/2024. PROCESSO N° 359.00004363/2023-50.</p> <p>Homologado em 24/06/2024, proposta adjudicada, melhor lance: R\$ 74,5000, valor negociado: R\$ 74,2500., para o Item 1 - Lote 1-A. Serviço foi estimado em <b>92.568 horas/mês</b></p> <p>Homologado em 24/06/2024, proposta adjudicada, melhor lance: R\$ 82,0000, valor negociado: R\$ 74,2500., para o Item 2 - Lote 1-B. Serviço foi estimado em <b>92.568 horas/mês</b></p> <p>Observações:</p> <p>Item 1 - Lote 1-A</p>	<p>A vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados a partir da data de assinatura do Contrato, referente à operacionalização dos serviços, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo até o limite de 60 (sessenta) meses.</p>	R4 4.715.031,24	RS 56.580.374,88	RS 56.580.374,88	RS 169.741.124,64

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

	<p>Serviços contratados, em junho de 2024, por R\$ 4.715.031,24/mensal e prorrogado em maio/2025 por R\$ 4.715.031,24/mensal.</p> <p>Item 2 - Lote 1-B</p> <p>Serviços contratados, em junho de 2024, por R\$ 4.715.031,24/mensal e prorrogado em maio/2025 por R\$ 4.715.031,24/mensal.</p> <p>Por se tratar de um mesmo serviço em lotes separados, e cada Lote foi contratado por empresas diferentes, nas colunas serão inseridas apenas os valores de 01 contrato.</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

9.1.4. Na tabela é demonstrado claramente a disparidade entre os valores estimados para 36 meses:

9.1.4.1. A solução 04 (PRODESP SP) apresentam valor extremamente elevados, ultrapassando R\$ 169 milhões.

9.1.4.2. Já a solução CRM SC tem um valor significativamente inferior, abaixo de R\$ 320 mil, o que levanta dúvidas sobre a compatibilidade de escopo e metodologia de cálculo.

9.1.4.3. A Fiocruz RJ também apresenta um valor elevado, acima de R\$ 54 milhões, com vigência limitada a 12 meses, o que exige atenção quanto à extrapolação proporcional para 36 meses.

**9.1.5. Análise Crítica**

**9.1.5.1. Inconsistência na Vigência e Cálculo Proporcional:**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

9.1.5.1.1. Algumas soluções têm vigência de apenas 12 meses, mas foram projetadas para 36 meses.

9.1.5.1.2. A extrapolação linear pode não refletir a realidade contratual, especialmente em contratos com reajustes ou escopo variável.

**9.1.5.2. Ausência de Metodologia Uniforme:**

9.1.5.2.1. Não há padronização na forma como os valores foram estimados. Isso compromete a comparabilidade entre soluções.

**9.1.5.3. Escopo e Complexidade Variáveis:**

9.1.5.3.1. Os valores unitários mensais variam de R\$ 8 mil a mais de R\$ 5 milhões, indicando escopos muito distintos.

9.1.5.3.2. Com o escopo e complexidade variável, é difícil validar se os valores são proporcionais à complexidade dos serviços.

9.1.5.4. Para uma análise técnica consistente, e a utilização dos valores mencionados no gráfico para compor o preço orçamentário e pesquisa para o objeto desta contratação, torna-se inviável devido à complexidade dos serviços e a vigência de cada contratação.

**9.2. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)**

9.2.1. Considerando as diferentes formas de atendimento e as soluções apresentadas no item 5.2 (01, 02, 03 e 04), foram selecionadas as soluções 02 e 04, de forma combinada, por melhor atenderem às necessidades descritas neste documento. Assim, essas soluções foram adotadas como base para o levantamento de preços, por serem consideradas as mais adequadas ao escopo definido.

9.2.2. 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.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

**9.2.3.** 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 B – Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1070/2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), complementados por valores obtidos em pesquisas junto a fornecedores especializados na prestação dos serviços. A composição final dos preços está detalhada, por Grupo de Serviço, na tabela a seguir:

Grupo	Método
<b>Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N</b>	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores
<b>Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2N</b>	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores
<b>Grupo 03 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível</b>	Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + <b>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)</b>

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

<p><b>Grupo 04 - Sustentação de Infraestrutura - Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL</b></p>	<p>Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + <b>ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO</b> (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)</p>
<p><b>Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas</b></p>	<p>Pesquisa de Mercado junto a fornecedores</p>
<p><b>Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE</b></p>	<p>Pesquisa de Mercado junto a fornecedores + <b>ANEXO II - MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO</b> (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).</p>

9.2.4. 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. Desses, 04 (quatro)

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

fornecedores responderam com propostas válidas, cujos valores globais foram para o período de 12 (doze), 36 (trinta e seis) e 60 (sessenta) meses.

9.2.5. Conforme descrito nos itens 1.3.2.1 a 1.3.2.7.7 deste documento, foi justificado a decisão da equipe pela escolha de uma contratação para o período de 36 (trinta e seis) meses. Desta forma a contratação foi estimada pelo período de 36 (trinta e seis).

9.2.6. Assim, conforme apresentado no **Anexo 25 – Sustentação de Infraestrutura – Planilha de Estimativa de Preços**, o valor estimado para esta contratação é de **R\$ 177.814.889,28** (Cento e setenta e sete milhões, oitocentos e quatorze mil, oitocentos e oitenta e nove reais e vinte e oito centavos.), referente ao período de **36 (trinta e seis) meses**.

## 10. SOLUÇÃO ESCOLHIDA

### 10.1. **Justificativa Técnica e Operacional para a Combinação das Soluções 02 e 04**

**10.1.1.** A escolha conjunta das Soluções 02 e 04 para atender à demanda de serviços de sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação foi resultado de uma análise técnica que considerou a natureza distinta dos grupos de serviços envolvidos. Contudo, reconhece-se a necessidade de maior detalhamento conceitual e comparativo entre os modelos.

### 10.2. **Diferenças entre os Modelos**

#### **10.2.1. Solução 02 – Pagamento Fixo Mensal Vinculado a Níveis Mínimos de Serviço (sem dedicação exclusiva de mão de obra):**

10.2.1.1. Modelo baseado em entregas contínuas, com foco em níveis mínimos de serviço previamente definidos. Alinhado 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).

**10.2.1.1.1.** Ideal para serviços com demanda previsível e recorrente.

**10.2.1.1.2.** Não exige dedicação exclusiva de mão de obra.

#### **10.2.1.2. Solução 04 – Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Horas de Serviço Técnico (HST):**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

**10.2.1.2.1.** Modelo sob demanda, com pagamento vinculado à execução pontual de tarefas técnicas específicas.

**10.2.1.2.2.** Utilizado para serviços que exigem flexibilidade operacional, como suporte fora do expediente, mudanças em produção e resolução de incidentes críticos.

**10.2.1.2.3.** Permite controle granular do consumo de horas, rastreabilidade via ferramentas ITSM e previsibilidade orçamentária.

**10.3. Justificativa da Combinação das Soluções**

**10.3.1. A adoção conjunta das soluções foi motivada pela diversidade operacional dos serviços demandados:**

10.3.1.1. Solução 02 atende aos serviços com rotina contínua e previsível.

10.3.1.2. Solução 04 complementa o modelo ao permitir atendimento técnico especializado sob demanda.

10.3.1.3. Essa combinação assegura cobertura completa da necessidade, respeitando os princípios da economicidade, eficiência e conformidade técnica.

**10.4. Detalhamento da Solução 04 – Grupo 06: Tarefas de Demanda**

**10.5. A Solução 04 será aplicada ao Grupo 06 – Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas, nas seguintes categorias:**

**10.5.1.** Serviço de Suporte de 2º Nível (UAT);

**10.5.2.** Serviço de Suporte de 3º Nível (USS).

**10.6. Justificativa Técnica**

**10.6.1.** Atendimento fora do horário comercial, incluindo finais de semana e feriados.

**10.6.2.** Continuidade dos serviços operacionais críticos.  
- Gestão de mudanças e incidentes em ambientes de produção.

**10.7. Contexto Operacional**

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

- 10.7.1. Serviços operacionais em regime 24x7.
- 10.7.2. Janelas de manutenção fora do expediente.
- 10.7.3. Incidentes críticos exigem resposta imediata.  
- Profissionais atuam sob demanda, sem plantão contínuo.
- 10.8. **Benefícios da UST/HST**
  - 10.8.1. Contratação sob demanda, sem equipe dedicada 24x7.
  - 10.8.2. Controle granular do consumo de horas.
  - 10.8.3. Previsibilidade orçamentária com pacotes dimensionados.
  - 10.8.4. Rastreabilidade e auditoria via ITSM.
- 10.9. **Mitigação de Riscos**
  - 10.9.1. Execução de serviços fora do expediente.
  - 10.9.2. Mudanças críticas: atualizações, patches, migração de dados.
  - 10.9.3. Incidentes fora do horário: indisponibilidade, quebra de SLA, riscos reputacionais.
- 10.10. **Conformidade com ITIL**
  - 10.10.1. Alinhamento com ITIL 4:
  - 10.10.2. Gerenciamento de mudanças com menor impacto.
  - 10.10.3. Resposta imediata a incidentes críticos.
- 10.11. **Modelo Viabilizado**
  - 10.11.1. Flexível, sob demanda e escalável.
  - 10.11.2. Financeiramente eficiente.
  - 10.11.3. Técnica e estrategicamente adequado para proteger serviços críticos.
  - 10.11.4. **Confronto com Requisitos Técnicos e Diretrizes do TCU**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

10.11.4.1. A escolha das soluções 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 hora (UST/HST) está devidamente justificado pela natureza crítica e imprevisível das tarefas envolvidas.

## **11. JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO OU NÃO**

- 11.1. O parcelamento refere-se à divisão do objeto em mais de um fornecedor. No entanto, neste caso, essa abordagem não é viável devido à interdependência entre os serviços que compõem a contratação. Considerando o grau de interação do conjunto de serviços técnicos detalhados neste Estudo, bem como sua natureza específica e caráter contínuo, aliado à alta criticidade e complexidade da infraestrutura, justifica-se a contratação de um único fornecedor.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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:
- 11.3.1. menor preço do objeto;
  - 11.3.2. pertinência de concentração de responsabilidade técnica pela solução;
  - 11.3.3. menos complexidade na administração de um contrato ao invés de mais de um fornecedor;
  - 11.3.4. padronização da solução e imagem do TJCE;
  - 11.3.5. economia de escala, devido a redução de custos que normalmente se obtêm ao produzir ou adquirir em maior quantidade;
- 11.4. Seguem abaixo considerações técnicas adicionais para o não parcelamento do objeto:

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 11.4.1. 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.
- 11.4.2. 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.
- 11.4.3. 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.
- 11.4.4. 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.
- 11.4.5. 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.
- 11.5. Além dos tópicos anteriores, entendemos que o parcelamento da licitação em itens iria acarretar perda de economia em escala, uma vez que os contratos,

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

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.

11.6. 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.

11.7. 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.

**12. DEMONSTRATIVO DE RESULTADOS PRETENDIDOS**

12.1. 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.

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

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

12.2.2. Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TJCE;

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

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

12.2.5. Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TIC.

**13. SUSTENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELO TJCE**

13.1. Adequação do Ambiente.

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

- 13.1.1. A sustentação da contratação visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega do objeto dessa contratação. Além disso, mesmo após o término do contrato, será necessário garantir a execução e a viabilidade da solução, o que exige a adequação dos ambientes de trabalho, conforme descrito nos itens a seguir.
- 13.2. Recursos Materiais e Humanos.
- 13.2.1. Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato.
- 13.2.1.1. Não será necessária a adequação de ambientes e fornecimento de recursos materiais para alocação da equipe que prestará o serviço.
- 13.2.2. Recursos Humanos
- 13.2.2.1. Recurso: Equipe de Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 13.2.2.2. Disponibilidade: em horário conforme definido nos Anexos deste documento.
- 13.2.2.3. Quantidades/Competências: Equipe 1º, 2º e 3º níveis de Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme definido nos Anexos deste documento.
- 13.2.2.4. Recurso: Equipe de fiscalização técnica, requisitante e administrativa do contrato de Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJCE.
- 13.2.2.5. Disponibilidade: em horário de trabalho do servidor alocado como fiscal.
- 13.2.2.6. Quantidades/Competências: Fiscais com conhecimento em fiscalização de contratos de TIC.
- 13.2.2.7. Quanto à fiscalização e gestão, a solução escolhida exige qualificação específica para sua promoção, sendo necessário:

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

13.2.2.7.1. Para o Gestor do Contrato e fiscais realizar treinamento/cursos de Gestão e fiscalização de contratos.

13.3. Continuidade do Fornecimento/Estratégia de Continuidade Contratual

<b>Evento</b>	<b>Ações de Contingência</b>	<b>Responsáveis/Prazos</b>
Execução parcial ou não execução dos serviços de garantia e suporte técnico.	Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do nível mínimo de serviço e promover a aplicação das sanções previstas em contrato.  E/ou realizar novo processo licitatório para Contratação de empresa para prestação dos serviços objetos do contrato.	Diretoria de Infraestrutura e suas áreas internas.  Frequência mensal conforme glosas dos níveis mínimos de serviços.
Falência da CONTRATADA	Realizar novo planejamento de aquisição de nova solução de tecnologia da informação.	Diretoria de Infraestrutura de TI e suas áreas internas.  Frequência mensal conforme glosas dos níveis mínimos de serviços. Inicialização de novo planejamento de aquisição em até 30 dias corridos após o evento.
Anulação da contratação por culpa da contratada	Promover a aplicação das sanções previstas em contrato.	Diretoria de Infraestrutura de TI e suas áreas internas.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

	Realizar novo processo licitatório.	Frequência mensal conforme glosas dos níveis mínimos de serviços. Inicialização de novo planejamento de aquisição em até 30 dias corridos após o evento.
--	-------------------------------------	--

13.4. Transição Contratual e encerramento do contrato

<b>Ação</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo</b>
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.

13.5. **Estratégia de Independência Tecnológica**

13.5.1. Transferência de Conhecimento

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

13.5.1.1. 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.

13.5.1.1.1. 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.

13.5.1.1.2. Data: Mensalmente até o final do contrato.

### **13.5.2. Direitos de Propriedade Intelectual**

13.5.2.1. 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.

## **14. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO**

### **14.1. Natureza do Objeto**

14.1.1. O objeto da contratação é de natureza contínua, nos termos do inciso XV, art. 6º, da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que o serviço de sustentação da infraestrutura de TI visa atender a necessidade de manutenção de atividade administrativa para permitir o atendimento à demanda permanente de operação e sustentação do ambiente de infraestrutura de TIC no TJCE.

14.1.1.1. Conforme Acórdão nº132/2008 do TCU (Segunda Câmara), a característica principal de um serviço contínuo é sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

### **14.2. Parcelamento do Objeto e Adjudicação**

#### **14.2.1. Adjudicação do Objeto**

14.2.1.1. Conforme definido no item 11.

### **14.3. Modalidade e Tipo de Licitação**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

14.4. Recomenda-se que esta licitação seja efetuada nos moldes de Pregão Eletrônico conforme disposto no inciso I, art. 28, da Lei n. 14.133/21, visto se tratar de contratação de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais de mercado.

14.4.1. Para o objeto tratado neste ETP, não há ponderação de qualidade técnica das propostas que excedam os requisitos mínimos, de forma que o critério de julgamento será pelo MENOR PREÇO.

14.4.2. Será adotado o critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

14.4.3. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

14.4.4. O objeto deste Estudo tem natureza de serviço comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

**14.5. Vigência do contrato**

14.5.1. 36 (trinta e seis) meses, prorrogável conforme legislação em vigor.

14.5.2. Para execução dos Serviços: Conforme informado na emissão das Ordens de Serviços, desde que estas tenham sido emitidas durante a vigência do Contrato.

**14.6. Equipe de Gestão do Contrato**

14.6.1. Será definida por meio de Portaria a ser publicada após a assinatura do contrato.

**15. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

15.1. Não há contratações correlatas e/ou interdependentes.

**16. DESCRIÇÕES DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**

16.1. Seguindo o Plano de Logística Sustentáveis do Poder Judiciário do Estado do Ceará – PLS-TJCE 2021-2026 – que é um normativo de planejamento que permite a institucionalização de práticas de sustentabilidade, visando, dentre outros objetivos, a racionalização de gastos e de consumo por meio da construção e análise de indicadores e metas.

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 16.2. A empresa deverá possuir as licenças ambientais condizentes com a sua atividade produtiva e estar em dia com as respectivas licenças;
- 16.3. Os produtos devem observar os critérios de sustentabilidade ambiental decorrentes de sua fabricação, nos termos da legislação de regência e suas eventuais alterações;
- 16.4. As empresas poderão comprovar (por outros meios de prova válidos e regulares admitidos pelo direito) que seus produtos atendem aos requisitos de sustentabilidade ambiental (Acórdão no. 508/2013 – TCU Plenário; Acórdão no. 2.403/2012 – TCU – Plenário; Acórdão no. 1.929/2013 – TCU – Plenário e Acórdão no. 1.666/2019 – TCU – Plenário).
- 16.5. Os resíduos decorrentes dos produtos cotados deverão ter destinação ambiental adequada, como coleta seletiva nas unidades do TJCE.

## **17. CLASSIFICAÇÃO DOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES**

- 17.1. Não há necessidade de classificar estes Estudos Preliminares como sigilosos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação). No entanto, há certos documentos técnicos e informações do ambiente de Sustentação de Infra de TI, que por medida das normas de Segurança da Informação, só serão fornecidos, quando solicitadas as informações, mediante assinatura de termo de confidencialidade. Tais medidas visam atender o Art. 46., da Lei Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em que *“Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. “Caso estes documentos ou informações se tornem públicas facilitaria o acesso ao ambiente de Sustentação de Infra de TI a pessoas não autorizadas.*

## **18. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO OBJETO**

- 18.1. O tipo de solução identificada como mais acertada para atendimento da necessidade atrai a disciplina específica das seguintes normas, que merecem atenção na implementação da solução:

18.1.1. Conforme Item 1.3.1 **Requisitos Legais** deste documento.

## **19. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO**

**AQSETIN2024025 – Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

- 19.1. Com base nas informações levantadas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, foi identificada solução viável de prosseguir e ser concretizada para atendimento da necessidade, na medida em que:
- 19.1.1. A necessidade apontada é clara e adequadamente justificada;
  - 19.1.2. O atendimento está alinhado com os objetivos estratégicos do órgão e com os programas/atividades inerentes ao TJCE;
  - 19.1.3. As quantidades estão coerentes com os requisitos quantitativos e qualitativos que precisam ser atendidos para resolução da necessidade identificada;
  - 19.1.4. A análise de opções demonstra haver forma de atender ao suprimento demandado.
- 19.2. Os resultados pretendidos com solução a escolhida atendem aos requisitos apresentados e agregam ganhos de eficiência administrativa;
- 19.3. Foram realizadas estimativas expeditas de preços de mercado, a fim de que se permita avaliar, aprovar e programar o provimento dos recursos necessários ao longo de todo o período de implantação da solução e os valores estimados mostram-se razoáveis e coerentes ao que a solução abrange;
- 19.4. Diante do exposto, indica-se como viável e recomendado a Contratação de empresa para fornecimento de **Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação**, combinando **Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação com pagamento fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços e sem dedicação exclusiva de mão de obra Serviços**, para atender as necessidades de serviços que precisam ser executados nos horários das 07h às 19h em dias úteis; e **Serviços técnicos para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação, por Métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Horas de Serviço Técnico (HST)**, para atendimento de demandas específicas e necessárias em horários das 19h às 07h em dias úteis e nos sábados, domingos e feriados.

Fortaleza, 25 de novembro de 2025

**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

**Stela Carmen Ferreira Lustosa – 935**  
**Integrante Demandante**

**Heldir Sampaio Silva - 9630**  
**Integrante Demandante**

**Lucas Farias Pessoa - 8830**  
**Integrante Demandante**

**Francisco Ednisio Nunes Pereira - 9141**  
**Integrante Demandante**

**Andrea Antunes de Carvalho – 3270**  
**Integrante Técnico**

**Antonio Fernandes Costa Lima – 9581**  
**Integrante Técnico**

**Francisco Tiago Dias Pinto – 9551**  
**Integrante Técnico**

**Max Eduardo Vizcarra Melgar – 48994**  
**Integrante Técnico**

**Alexys Ribeiro Negreiros – 8201**  
**Integrante Técnico**

**Adarildo de Brito Figueiredo – 8025**  
**Integrante Técnico**

**Ednilo de Castro Pinheiro – 22733**  
**Integrante Técnico**

**Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami – 9729**  
**Integrante Técnico**

**Fabiano José Gadelha de Freitas – 48784**  
**Integrante Técnico**

**Marcelo Tavares dos Santos - 52902**  
**Integrante Administrativo**

AQSETIN2024025 – *Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.*

**Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198**  
**Área Demandante**

**Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794**  
**Área Demandante**