

OFÍCIO N. 040/2026

ASSUNTO: Pedido de esclarecimentos ao Edital do PE nº. 003/2026.

PROCESSO N. 8506026-51.2025.8.06.0000

Fortaleza, 11 de março de 2026.

Prezado (s) Senhor (es),

Em resposta ao questionamento enviado ao endereço eletrônico da Comissão Permanente de Contratação do TJCE, em 10/03/2026, às 16:48 por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico n. 003/2026, informo os esclarecimentos, que seguem:

Pergunta 01:

“1 – Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM / GSTI) O Anexo 01, item 1.3, estabelece que “a ferramenta de registro e acompanhamento dos chamados será de responsabilidade da CONTRATANTE”. O item 1.1.3.1.2.1 do Termo de Referência e o item 4.19.21 reforçam que todas as solicitações devem ser registradas em ferramenta de ITSM/GSTI. Diante disso, questiona-se se está correto o entendimento de que não é obrigação da CONTRATADA fornecer, licenciar ou implantar ferramenta de ITSM, cabendo-lhe exclusivamente a operação, utilização, integração e alimentação da ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE.”

Resposta 01:

A resposta está parcialmente correta. Além da “operação, utilização, integração e alimentação da ferramenta”, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos no item 10 - Manutenção da Solução de Gerenciamento de Service Desk e da Solução de Gerenciamento de Ativos da CONTRATANTE, do Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento dentre outros itens descritos neste Edital.

Pergunta 02:

“2 – Ferramenta de acesso remoto às estações de trabalho O Anexo 01, item 1.3, dispõe que “a ferramenta para o acesso remoto às estações de trabalho será de responsabilidade da CONTRATADA”, sendo que o item 3.2.7 e seus subitens detalham requisitos técnicos obrigatórios (consentimento do usuário, criptografia, logs, gravação das sessões, integração com ITSM, relatórios, entre outros). Dessa forma, solicita-se confirmação de que é obrigação da CONTRATADA o fornecimento, licenciamento, implantação, operação e manutenção da ferramenta de acesso remoto, atendendo integralmente aos requisitos previstos no item 3.2.7 do Anexo 01.”

Resposta 02:

O entendimento está correto. A ferramenta para o acesso remoto às estações de trabalho será de responsabilidade da CONTRATADA, conforme descrito no item 3.2.7. Acesso Remoto e subitem 3.2.7.7 do Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento.

Pergunta 03:

“3 – Gestão de Ativos de TI (ITAM) e CMDB O item 1.1.7.1 do Termo de Referência e o Anexo 11 tratam das práticas de Gestão de Configuração (CMDB) e Gestão de Ativos de TI, descrevendo atividades de controle, inventário, rastreabilidade e atualização de informações. Entre-

tanto, o TR não explicita a exigência de fornecimento de ferramenta própria pela CONTRATADA. Nesse contexto, questiona-se se está correto o entendimento de que a CONTRATADA deverá executar as atividades de ITAM e CMDB utilizando as ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, usualmente integradas ao ITSM, não sendo exigido o fornecimento ou implantação de solução própria de ITAM.”

Resposta 03:

O entendimento está errado. É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento da solução, conforme descrito no item 4.4. REQUISITOS FUNCIONAIS MÍNIMOS – GESTÃO DE ATIVOS DE TIC: A solução deve contemplar as funcionalidades destacadas no Anexo 11 - Grupo 05 - Serviços Especializados - Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.

Pergunta 04:

“4 – Gestão de Ativos de TI (ITAM) e CMDB O item 1.1.7.1 do Termo de Referência e o Anexo 11 tratam das práticas de Gestão de Configuração (CMDB) e Gestão de Ativos de TI, descrevendo atividades de controle, inventário, rastreabilidade e atualização de informações. Entretanto, o TR não explicita a exigência de fornecimento de ferramenta própria pela CONTRATADA. Nesse contexto, questiona-se se está correto o entendimento de que a CONTRATADA deverá executar as atividades de ITAM e CMDB utilizando as ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, usualmente integradas ao ITSM, não sendo exigido o fornecimento ou implantação de solução própria de ITAM.”

Resposta 04:

O Entendimento está errado. Mesmo a ferramenta de ITSM desta Corte possuindo um Portal web / Portal de autoatendimento, conforme item 3.2.14.5, a CONTRATADA será responsável por, sem custo adicional para a CONTRATANTE, desenvolver, implementar, configurar, integrar e manter, no mínimo, os meios de acesso à Central de Atendimento descritos abaixo, incluindo o item 3.2.14.5.6 que descreve que A CONTRATADA deverá prover outras ferramentas/sistemas necessárias para possibilitar a identificação dos usuários internos e externos e o registro automático do chamado, para os todos meios de registro de chamado, utilizando, para tanto, a leitura da base de dados dos usuários do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

Pergunta 05:

“5 – Central Telefônica (URA / PABX / DAC) O item 4.20.5 do Termo de Referência determina que a CONTRATADA deve “manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica”, sendo que o Anexo 01, especialmente os itens 1.2 e 4, detalha requisitos de URA, PABX/DAC, gravação de chamadas, relatórios gerenciais, CTI e integração com o ITSM. Diante da redação, questiona-se se está correto o entendimento de que a CONTRATADA é integralmente responsável pelo fornecimento, implantação, operação, manutenção e custeio da Central Telefônica, inclusive integrações e custos de telefonia.”

Resposta 05:

O entendimento está correto. Todos os custos e despesas com relação a Central Telefônica (URA / PABX / DAC) é de responsabilidade da CONTRATADA.

Pergunta 06:

“6 – Ferramentas de monitoramento, NOC e observabilidade O Termo de Referência, nos itens 1.1.7.2 (NOC) e 1.1.5.6 (Observabilidade), bem como no Anexo 17, exige a prestação contínua dos serviços de monitoramento e observabilidade, sem indicação de ferramenta nominada. Assim, questiona-se se está correto o entendimento de que a CONTRATADA deverá prover e operar as ferramentas necessárias para monitoramento, NOC e observabilidade, não havendo exigência de adoção de solução específica, desde que atendidos os requisitos funcionais e os níveis mínimos de serviço previstos no TR e anexos.”

Resposta 06:

O entendimento está parcialmente correto. Inicialmente, cabe destacar que é de domínio público ferramentas que possuem uma maior e melhor integração, componentes, relatórios e outros requisitos funcionais e não-funcionais disponíveis. Desta forma, os itens 1.16 e 1.30 destacam que “O monitoramento dos servidores deve ser realizado através do protocolo proprietário do Zabbix, através da instalação dos agentes e da comunicação com o servidor”, e “A CONTRATADA deverá integrar o software de visualização dos Dashboards ao Zabbix (plataforma de monitoramento)” conforme o Anexo 17 - Grupo 05 - Serviços Especializados – NOC. No item 1.9 descreve que a CONTRATADA disponibilizará solução de gerenciamento, monitoramento e observabilidade, indicadas e aprovadas pelo TJCE, às suas expensas, que deverão ser utilizadas, mantidas e atualizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços, podendo a solução ser gratuita e de código aberto. As soluções atuais em uso no TJCE podem ser utilizadas para a prestação do serviço ou qualquer outro software, desde que aprovadas pelo TJCE e utilizados nas suas versões mais atuais.

Pergunta 07:

“7 – Ferramentas de comunicação integradas (Teams, e-mail, WhatsApp, chatbot) O item 6.3.1 do Termo de Referência e o item 3.2.14.5 do Anexo 01 tratam dos mecanismos formais de comunicação, incluindo Microsoft Teams, e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas (como WhatsApp ou equivalente) e chatbot, com integração ao ITSM. Diante disso, solicita-se confirmar se a CONTRATADA é responsável pela implantação, integração e custeio das ferramentas de comunicação listadas acima.”

Resposta 07:

O entendimento está correto. A CONTRATADA é responsável pela implantação, integração e custeio e/ou licenciamento das ferramentas necessárias de comunicação listadas neste Edital incluindo, por exemplo, o licenciamento necessário para o atendimento do subitem 3.2.14.5.11 que descreve ser “Obrigatório prover atendimento via videoconferência do Microsoft Teams.”

Pergunta 08:

“8 – Ferramentas não nominadas no Termo de Referência Considerando que não há menção expressa, no Termo de Referência ou anexos, a ferramentas específicas não listadas, questiona-se se está correto o entendimento de que não é exigido o fornecimento, implantação ou manutenção de qualquer ferramenta não expressamente prevista no instrumento convocatório, não podendo haver exigência implícita de soluções não descritas no edital.”

Resposta 08:

O entendimento está errado. Conforme item 4.19.17, A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código

aberto (open source), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar a falta de soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.

Pergunta:

“II- Os profissionais alocados nos Grupos G3, G4, G5 e G7 poderão atuar remotamente de forma contínua, ou o atendimento remoto deverá ocorrer apenas de forma esporádica, sendo a atuação predominantemente presencial?”

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto. Conforme descrito no item 1.12 do Anexo 12 - Grupos 03, 04 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE informa que “Os serviços que são tratados nesse Anexo 12 poderão ser executados de forma remota ou presencial, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, conforme descrito no item 1.22”. O item 1.22 - LOCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e subitem 1.22.1 descreve que “trabalhará predominantemente de forma remota”. No entanto, a CONTRATADA deverá observar os itens 1.22.1.1, 1.22.1.2, 1.22.1.3 e seus subitens. Para o Grupo 05, o serviço será realizado de forma remota.

Esclarecimentos adicionais:

“A equipe de planejamento da contratação solicita aos licitantes que observem atentamente o conteúdo dos Anexos: 09, 16, 18 e 22, os quais representam a Volumetria do TJCE.

De igual modo, recomenda-se a criteriosa análise dos anexos 03, 05, 07, 10, 11, 15 e 17, os quais tratam dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e das glosas aplicáveis.

Recomenda-se, ainda, a rigorosa análise dos Anexos relativos à qualificação técnica, a saber: Anexos 08, 13 e 19, nos quais constam os requisitos referentes à experiência prévia, certificações profissionais e demais condições indispensáveis à execução dos serviços, incluindo as exigências de habilitação técnica, tais como a certificação ISO 20.000, ao indicador de Certificação HDI e a apresentação de Atestados de Capacidades Técnicas.

Ressalta-se que o presente Edital, assim como o contrato dele decorrente, observará de forma estrita todas as condições de habilitação estabelecidas, bem como os Acordos de Nível de Serviço (SLA/ANO) previstos, cuja observância será obrigatória para a adequada prestação dos serviços contratados.

Informa-se, por fim, que a apresentação de documentos incorretos, imprecisos e/ou fraudulentos, bem como a formulação de questionamentos com a finalidade de tumultuar, desvirtuar ou perturbar o regular andamento do processo licitatório, será objeto de apuração rigorosa, sujeitando o responsável às sanções administrativas cabíveis, inclusive inabilitação, sem prejuízo da comunicação formal aos órgãos competentes para adoção das providências legais pertinentes.”

Atenciosamente,

**PRESIDENTE E 1º PREGOEIRO DA COMISSÃO PERMANENTE DE CONTRATAÇÃO
DO TJCE**

Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº. 003/2026.