

OFÍCIO N. 043/2026

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

PROCESSO N. 8506026-51.2025.8.06.0000

Fortaleza, 13 de março de 2026.

Prezado (s) Senhor (es),

Em resposta ao questionamento enviado ao endereço eletrônico da Comissão Permanente de Contratação do TJCE, em 11/03/2026, às 23:56 por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico n. 003/2026, informo os esclarecimentos, que seguem:

Pergunta 01:

“1 – GRUPO 1

(PERGUNTA)

Para fins de adequado dimensionamento técnico-operacional e correta formação de preços da proposta do Grupo 01, solicitamos confirmar se o quantitativo de 14.371 chamados/mês deve ser considerado como baseline oficial contratual de referência, ou se tal volume representa apenas média histórica indicativa, sem compromisso de aderência durante a execução

(OBJETIVO)

Mitigar risco de subdimensionamento ou superdimensionamento da central, já que a remuneração é mensal fixa por NMS e o volume médio é elevado

(FONTE)

ETP, Quadro 01, Grupo 01 – atendimento médio de 14.371 chamados/mês, pág. 6/91; ETP, item 4.3.1 a 4.3.3, págs. 45-46/91

Resposta 01:

O entendimento está incorreto. O quantitativo informado de chamados mês/2024 representa a média histórica indicativa, sem compromisso de aderência durante a execução, podendo ser maior ou menor, dependendo da sazonalidade, das atividades de automatização, das melhorias implantadas, do monitoramento, entre outras opções disponíveis para a correta e melhor gestão da Infraestrutura de TI. Destaca-se também que CONTRATADA deverá atender aos dispositivos do Anexo 03 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 1º Nível para todos os chamados recebidos e o Item 4.21 Dos requisitos de crescimento, subitem 4.21.1. Acrescenta-se ainda que a CONTRATADA deverá observar também o item 2, e seus subitens, especialmente o subitem 2.7 do Anexo 22 – Sustentação de Infraestrutura – Dados do ambiente de TI da Contratante.

Pergunta 02:

“2 – GRUPO 1

(PERGUNTA)

Solicitamos esclarecer a composição da volumetria do Grupo 01 por canal de atendimento (voz, portal, e-mail, chat, chatbot ou outros), com a respectiva distribuição histórica mensal e intradiária, tendo em vista que o histórico de glosas de 2025 evidencia impacto recorrente no indicador de chamadas de voz atendidas dentro do prazo

(OBJETIVO)

Mitigar risco de dimensionar mal telefonia, fila, WFM e capacidade simultânea, que parecem ser os maiores vetores de glosa do 1º nível

(FONTE)

Ofício nº 029/2026, glosas 2025 do 1º nível por “Indicador de chamadas de voz atendidas dentro do prazo”, pág. 3

Resposta 02:

Destacamos que o Pregão Eletrônico N° 003/2026 é regido pela Lei 14.133/2021 e pelos normativos da SGD/MGI N° 1070/2023 (e atualizações posteriores) que determina, promove e altera a forma de execução contratual e seus indicadores Níveis Mínimos de Serviço (NMI). A pedido, estamos incluindo, em anexo, no formato XLS, o arquivo “Chamados por canal de atendimento – 2025”. A resposta pode ser obtida no site do TJCE, link: <https://link.tjce.jus.br/2f0643> .

Pergunta 03:

“3 – GRUPO 1

(PERGUNTA)

Considerando que o DOD informa que o 1º nível atende usuários internos e também usuários externos (advogados e público em geral), solicitamos detalhar qual é a participação histórica de cada público no volume do Grupo 01, bem como se existem filas, scripts, SLAs ou equipes segregadas por tipo de usuário ou por sistemas judiciais/administrativos

(OBJETIVO)

Mitigar risco de subestimar complexidade operacional e de atendimento, especialmente por envolver público externo ao Tribunal

(FONTE)

DOD, item 3.3, págs. 1-2/11, com menção a usuários internos e externos; ETP, Grupo 01 como ponto de contato primário

Resposta 03:

Destacamos que o Pregão Eletrônico N° 003/2026 é regido pela Lei 14.133/2021 e pelos normativos da SGD/MGI N° 1070/2023 (e atualizações posteriores) que determina, promove e altera a forma de execução contratual e seus indicadores Níveis Mínimos de Serviço (NMI). A pedido, em anexo, no formato XLS, encontra-se arquivo “Chamados internos e externos 2025”, informando o percentual de chamados abertos para cada grupo de usuários. Para o atendimento de 1º nível não existe, no contrato atual, equipes segregadas por tipo de usuário ou por sistema. A resposta pode ser obtida no site do TJCE, link: <https://link.tjce.jus.br/2f0643> .

Pergunta 04:

“4 – GRUPO 1

(PERGUNTA)

Solicitamos confirmar se o Grupo 01 deverá operar em regime integral 24x7 para toda a sua cesta de serviços ou se o atendimento contínuo se aplica apenas a situações específicas previstas em SLA, uma vez que o ETP menciona disponibilidade 24x7 para alguns procedimentos e incidentes de alto impacto, sem explicitar de forma objetiva a jornada operacional integral da Central de Atendimento de 1º nível

(OBJETIVO)

Mitigar risco de precificação incorreta da janela operacional, evitando tanto sobrecusto quanto insuficiência de cobertura

(FONTE)

ETP, itens 1.1.3.1.1 e 1.1.3.3, págs. 1-2/91, com menção a disponibilidade contínua e procedimentos 24x7 em incidentes críticos

Resposta 04:

Conforme Item 2.1.1. Do Regime de Prestação dos Serviços, subitem 2.1.1.1 do Anexo 02 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N, destaca de forma objetiva o “Regime Normal de Operação: 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana”. Reforçamos a diferença do Grupo 01 e o que está descrito no Anexo 12, item 1.23 e seus subitens, que observa dentre outros tópicos que “A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana), para incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal dos sistemas considerados críticos para o Poder Judiciário do Estado do Ceará”, onde poderá existir, segundo o item 1.23.4.1 o seguinte “Para esses atendimentos ocorridos fora do horário informado no item 1.23.1, Tarefas de Demandas deverão ser abertas, conforme descrito no Anexo 16 – Grupo 06 – Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demanda –Serviço de Suporte 3º NÍVEL.”

Pergunta 05:

**“5 – GRUPO 1
(PERGUNTA)**

Solicitamos esclarecer se existe quantitativo mínimo obrigatório de profissionais, capacidade mínima simultânea de atendimento, exigência de posições dedicadas ou parâmetros mínimos de ocupação/abandono/nível de serviço para o Grupo 01, ou se caberá integralmente à contratada definir o dimensionamento da Central de Atendimento, desde que atendidos os NMS do contrato

(OBJETIVO)

Mitigar risco de erro no dimensionamento de FTE e de interpretação posterior de obrigação implícita de capacidade não expressamente precificada

(FONTE)

Anexo 25A, Grupo 01 estimado por categoria, com perfil “Não se aplica”, pág. 15/19; ETP, pagamento mensal fixo mediante aferição por NMS

Resposta 05:

Conforme destacado no Item 3, subitem 3.1 do Anexo 02 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N que “Considera-se adequado que, no período compreendido entre 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, a Central de Atendimento conte, preferencialmente, com no mínimo os quantitativos indicados”. A CONTRATADA deverá observar também os subitens 3.2 e 3.3.

Pergunta 06:

**“6 – GRUPO 2
(PERGUNTA)**

Para fins de adequado dimensionamento técnico-operacional e correta formação de preços da proposta do Grupo 02, solicitamos confirmar se a CONTRATANTE considera como baseline oficial de referência os quantitativos históricos de 2024 do 2º nível, incluindo Cati Sistemas, Cati Remoto, Cati Presencial e Cati Pólos Interior, ou se tais dados devem ser interpretados apenas como histórico informativo, sem compromisso de aderência contratual

(OBJETIVO)

Mitigar risco de subdimensionamento ou superdimensionamento da operação, especialmente porque o Grupo 02 combina atendimento remoto, presencial e interiorizado

(FONTE)

Anexo 22 – Dados do ambiente de TI da Contratante, págs. 478 e 482; Ofício nº 027/2026, resposta sobre volumetria histórica 2024, págs. 6-7

Resposta 06:

O entendimento está incorreto. O quantitativo informado representa a média histórica indicativa, sem compromisso de aderência durante a execução, podendo ser maior ou menor, dependendo da sazonalidade, das atividades de automatização, das melhorias implantadas, do monitoramento, entre outras opções disponíveis para a correta e melhor gestão da Infraestrutura de TI. Destaca-se também que CONTRATADA deverá atender aos dispositivos do Anexo 05 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 2º Nível, Anexo 07 Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 2º Nível Sistemas para todos os chamados recebidos, bem como o Item 4.21 Dos requisitos de crescimento, subitem 4.21.1. Acrescenta-se ainda que a CONTRATADA deverá observar também o item 2, e seus subitens do Anexo 22 – Sustentação de Infraestrutura – Dados do ambiente de TI da Contratante.

Pergunta 07:

“7 – GRUPO 2

(PERGUNTA)

Solicitamos esclarecer se existe quantitativo mínimo obrigatório de profissionais, postos fixos/residentes ou permanência mínima presencial para o Grupo 02, ou se o atendimento deverá ser estruturado pela contratada conforme sua estratégia operacional, desde que atendidos os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos em edital e eventual Ordem de Serviço da CONTRATANTE

(OBJETIVO)

Mitigar risco de erro na alocação de FTE, custo escondido de base local e interpretação de que o contrato exigiria estrutura residente não precificada

(FONTE)

Ofício nº 030/2026, resposta sobre profissionais e compartilhamento, pág. 2; ETP, item 4.3 e remissão aos anexos de perfis/qualificação, pág. 45/91

Resposta 07:

A CONTRATADA deverá atender os itens 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 e 1.1.4, conforme Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível.

Pergunta 08:

“8 – GRUPO 2

(PERGUNTA)

Para os chamados do Grupo 02 que demandem atuação presencial, solicitamos esclarecer qual é o marco inicial da contagem do SLA/NMS (abertura do chamado, triagem, aceite do 2º nível, despacho técnico ou chegada ao local) e se o tempo de deslocamento compõe o prazo de atendimento/solução, inclusive para os Pólos do Interior

(OBJETIVO)

Mitigar risco de glosa por SLA e precificação inadequada da operação presencial, sobretudo em localidades fora da capital

(FONTE)

ETP, item 1.1.3.2, pág. 2/91; recomendação de análise dos anexos de NMS/glosas no Ofício nº 029/2026; histórico de glosas com impacto em “Chamados atendidos dentro do prazo – Presencial – Capital”, pág. 3

Resposta 08:

Na descrição dos indicadores / Níveis Mínimo de Serviço (NMS) do Anexo 05 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 2º Nível e Anexo 07 Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 2º Nível Sistemas destaca qual o marco inicial. Conforme item 1.2.61 do Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível define que “A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará.”, isto é, o tempo de deslocamento compõe o prazo de atendimento/solução, inclusive para os Polos do Interior.

Pergunta 09:

**“9 – GRUPO 2
(PERGUNTA)**

Considerando a previsão de atendimento em todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará, de forma remota ou local, solicitamos detalhar a malha de atendimento presencial aplicável ao Grupo 02, incluindo localidades, frequência histórica por município/região e se os custos de deslocamento, transporte, hospedagem e logística devem ser integralmente considerados no preço global da proposta

(OBJETIVO)

Mitigar risco de custo logístico não previsto, necessidade de parceiros regionais e erosão de margem em atendimentos presenciais/interior

(FONTE)

ETP, item 1.1.3.2, pág. 2/91; Ofício nº 029/2026, resposta 05, informando que itens 2.4 e 2.5 possuem planilhas de atendimento presencial capital e interior; Ofício nº 027/2026, histórico de Cati Presencial e Cati Pólos Interior, pág. 6

Resposta 09:

Conforme item 1.2.60 do Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível define que “Caso necessário deslocamentos, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, das equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível para as diversas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará correrão às expensas da CONTRATADA. Todas as despesas referentes a deslocamentos, pernoite ou quaisquer outras diretas ou indiretas deverão estar inclusas nos valores propostos.”. O Item 4, descreve “LOCAIS ONDE O ATENDIMENTO DEVERÁ OCORRER DIRETAMENTE NO LOCAL” e o Item 3 do Anexo 22 destaca “Endereços das Unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará”. Em anexo, encontra-se detalhado arquivo no formato XLS, com os Atendimentos Interior-Polos realizados em 2024.

Pergunta 10:

**“10 – GRUPO 2
(PERGUNTA)**

Tendo em vista o histórico de glosas informado pela CONTRATANTE, solicitamos esclarecer quais são os critérios formais de expurgo ou desconsideração de chamados do Grupo 02 em situações fora da governabilidade da contratada, tais como ausência do usuário, indisponibilidade de acesso, dependência de terceiros, restrição logística, atraso de autorização ou impedimento de acesso à unidade

(OBJETIVO)

Mitigar risco de glosas indevidas, responsabilização por fatores externos e perda de receita por eventos fora do controle operacional da contratada

(FONTE)

Ofício nº 029/2026, resposta 07, pág. 3, com histórico de glosas em 2025 para 2º nível; ETP, item 13.3, págs. 82-83/91, sobre continuidade contratual e sanções vinculadas ao cumprimento de NMS

Resposta 10:

Não existem critérios formais de expurgo ou desconsideração de chamados do Grupo 02. Existe, conforme item 1.2.24 do Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível, critério objetivo que não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia. Destacamos que a ferramenta de ITSM possui status que podem ser utilizados conforme descrito no Item 13.31 do Anexo 01 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N – Central de Atendimento. É descrito em diversos pontos do Edital que “Eventuais pedidos de justificativas devem ser apresentados por meio de relatório devida e detalhadamente apresentado e fundamentado em evidências, de modo que permitam à equipe de fiscalização da CONTRATANTE analisar a pretensão. Deve conter a lista dos chamados e o motivo da justificativa” e que “Todo o processo de apresentação e análise de justificativas deve ser feito dentro do painel de relatórios, permitindo que se possa fazer consultas a qualquer tempo”.

Pergunta 11:

“11 – GRUPO 3

(PERGUNTA)

Para fins de adequado dimensionamento técnico-operacional e correta formação de preços da proposta do Grupo 03, solicitamos esclarecer se a volumetria histórica informada para o 3º nível (168.847 chamados no ano de 2024 / 14.071 chamados por mês) representa baseline oficial de referência contratual, bem como se é possível disponibilizar sua segmentação por disciplina técnica, tipo de demanda (incidente, requisição, rotina e mudança), modalidade de atendimento (remoto/presencial) e faixa horária

(OBJETIVO)

Mitigar risco de precificar o 3º nível de forma genérica, sem entender a carga real por especialidade e por tipo de esforço

(FONTE)

Ofício nº 027/2026, Pergunta 10, referência ao Anexo 22, com quantitativo do 3º nível: 168.847 / mês 14.071

Resposta 11:

O entendimento está incorreto. Destacamos que o Pregão Eletrônico N° 003/2026 é regido pela Lei 14.133/2021 e pelos normativos da SGD/MGI N° 1070/2023 (e atualizações posteriores) que determina, promove e altera a forma de execução contratual e seus indicadores Níveis Mínimos de Serviço (NMI). Diferente das atividades a prestação de serviço do contrato atual, baseado em UST, o atual Edital é baseado em Grupos de atendimento e subdividido em perfis profissionais, sem exigência de dedicação exclusiva. O quantitativo informado para o 3º nível (168.847 chamados no ano de 2024) representa a média histórica indicativa, sem compromisso de aderência durante a execução, podendo ser maior ou menor, dependendo da sazonalidade, das atividades de automatização, das melhorias implantadas, do monitoramento, entre outras opções disponíveis para a correta e melhor gestão da Infraestrutura de TI. A pedido, encontra-se em anexo, no formato XLS o arquivo contendo a segmentação por tipo de demanda – “Incidentes e Requisições 3N 2025”. Destacamos que, para o ano de 2025, 95% dos chamados de 3º Nível, foram atendidos de forma remota. Por fim, destacamos que dentre os chamados de 3º Nível, encontram-se os chamados abertos automaticamente pela

ferramenta de monitoramento. A resposta pode ser obtida no site do TJCE, link: <https://link.tjce.jus.br/2f0643>.

Pergunta 12:

“12 – GRUPO 3

(PERGUNTA)

Considerando que o Grupo 03 é composto por perfis especializados e que a CONTRATANTE informou que a Ordem de Serviço definirá os quantitativos necessários para atendimento aos níveis de serviço, solicitamos esclarecer quais serão os quantitativos iniciais mínimos por perfil/disciplina na OS de partida, qual a regra para ampliação ou redução desses quantitativos ao longo do contrato e se existe garantia de consumo mínimo para os perfis previstos no edital

(OBJETIVO)

Mitigar risco comercial de montar preço por perfil sem visibilidade de consumo real, mobilização mínima e elasticidade da equipe

(FONTE)

Ofício nº 029/2026, Pergunta 03/Resposta 03, informando que o entendimento de quantidade apenas referencial está incorreto e que a OS definirá os quantitativos necessários, podendo ser inferiores ao sugerido

Resposta 12:

Os quantitativos iniciais mínimos por perfil/disciplina na OS de partida serão definidos em momento posterior, conforme Item 4.10 – Requisitos Temporais, com a apresentação do Planejamento da Operação e dos Planos indicados no referido item. Não existe regra para redução ou ampliação dos quantitativos, devendo a CONTRATADA apresentar de formar recorrente relatórios e estudos da gestão da Infraestrutura de TI, conforme as melhores práticas. Conforme 1.5.1, do Anexo 12 – Grupos 03, 04 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE, “A CONTRATANTE não se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados após o período de estabilização.”

Pergunta 13:

“13 – GRUPO 3

(PERGUNTA)

Solicitamos esclarecer a fronteira objetiva de escopo do Grupo 03, por disciplina técnica, entre atividades de sustentação operacional recorrente, tratamento de incidentes/problemas, execução de mudanças, apoio a projetos/evoluções, prospecção técnica e acompanhamento de fornecedores/fabricantes, a fim de evitar sobreposição com os Grupos 04, 06 e 07 ou com demandas extraordinárias não refletidas na composição regular do serviço

(OBJETIVO)

Mitigar risco de “escopo elástico” e dupla responsabilização, especialmente porque o ETP atribui ao 3º nível funções amplas de operar, administrar, implantar, otimizar, documentar e acompanhar fornecedores

(FONTE)

ETP, descrição das atribuições do 3º nível em backup, armazenamento, observabilidade, nuvem e outras disciplinas; anexos do Grupo 03, 04, 06 e 07 listados no item 4.3

Resposta 13:

O entendimento está errado. O Grupo 03 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível irá atuar em todo o ambiente de TI incluindo atendimentos necessários para sustentação do

sistema PJE, como por exemplo, definição de VLANs, criação e liberação de regras de firewall, criação de volumes de armazenamento e LUNs, etc. O Grupo 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico – PJE visa fornecer serviço de atendimento especializado e dedicado para o sistema PJE. O Grupo 04 – Sustentação de Infraestrutura – Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL possui a visão, como o próprio nome descreve, do gerenciamento de serviços e atividades dos grupos 03, 06 e 07. Os Anexos 09 (tarefas de demandas do 2º Nível) e 16 (serviço de tarefas de demandas do 3º Nível), descrevem o escopo das demandas extraordinárias não refletidas na composição regular do serviço. No Anexo 14 – Sustentação de Infraestrutura – Tabela de Atividades e Macroatividades – 3º Nível Gerenciamento ITIL e TIC descreve o escopo das atividades que serão realizadas.

Pergunta 14:

**“14 – GRUPO 3
(PERGUNTA)**

Para os indicadores de NMS/SLA aplicáveis ao Grupo 03, solicitamos esclarecer qual é o marco inicial da contagem dos prazos por tipo de demanda e quais hipóteses formais ensejam suspensão, expurgo ou desconsideração de prazo, especialmente em casos de dependência de aprovação da CONTRATANTE, atuação de terceiros/fabricantes, necessidade de janela de mudança, indisponibilidade de acesso, aguardo de insumos ou dependência entre equipes técnicas

(OBJETIVO)

Mitigar risco de glosa por fatores fora da governabilidade da contratada

(FONTE)

Ofício nº 029/2026, histórico de glosas do 3º nível em Pontualidade Demanda e Prazo de Entrega do PML – Rotina; recomendação de análise dos anexos de NMS e glosas

Resposta 14:

O marco inicial da contagem dos prazos está descrito na forma de Medição de cada indicador descrito no 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. Conforme 1.7.3 do mesmo Anexo, descreve que “Não entrarão para o cálculo da glosa, os itens de cada indicador que possuírem justificativas e essas forem aceitas pela área responsável da CONTRATANTE.”

Pergunta 15:

**“15 – GRUPO 3
(PERGUNTA)**

Considerando as múltiplas disciplinas do Grupo 03, solicitamos esclarecer se o atendimento deverá ser predominantemente remoto ou se existem atividades/perfis com exigência recorrente de atuação presencial, plantão, sobreaviso ou atendimento extraordinário fora do horário comercial, bem como se tais eventos já estão refletidos na volumetria e nos quantitativos previstos para a Ordem de Serviço inicial

(OBJETIVO)

Mitigar risco de custo oculto com plantão, sobreaviso, especialistas presenciais e cobertura fora do horário padrão

(FONTE)

ETP, item 1.1.3.2, prevendo execução remota ou local, e item 1.1.3.3, prevendo alguns procedimentos 24x7 para incidentes críticos; Ofício nº 029/2026, resposta sobre chamados remotos e planilhas de presenciais para itens específicos

Resposta 15:

Conforme descrito no 1.12 do Anexo 12 – Grupos 03, 04 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE, “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 e seus subitens do mesmo Anexo, especifica de forma mais granular “LOCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS” e suas especificidades. O item 1.23 e seus subitens, ainda no mesmo Anexo, observa dentre outros tópicos que “A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana), para incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal dos sistemas considerados críticos para o Poder Judiciário do Estado do Ceará”, onde poderá existir, segundo o item 1.23.4.1 o seguinte “Para esses atendimentos ocorridos fora do horário informado no item 1.23.1, Tarefas de Demandas deverão ser abertas, conforme descrito no Anexo 16 – Grupo 06 – Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demanda – Serviço de Suporte 3º NÍVEL.” Os quantitativos iniciais mínimos por perfil/disciplina na OS de partida serão definidos em momento posterior, conforme Item 4.10 – Requisitos Temporais, com a apresentação do Planejamento da Operação e dos Planos indicados no referido item.

Pergunta 16:

“16 – GRUPO 3 (PERGUNTA)

Banco de Dados: Para a disciplina de banco de dados do Grupo 03, solicitamos esclarecer quais tecnologias compõem efetivamente o escopo regular da sustentação, bem como a fronteira entre atividades de administração operacional, tuning, troubleshooting, backup lógico, replicação, alta disponibilidade, patching, atualização de versão e apoio a mudanças/evoluções

(OBJETIVO)

Mitigar risco de escopo elástico e de inclusão implícita de atividades de projeto/evolução não precificadas como sustentação recorrente

(FONTE)

ETP, item 1.2.1.9, que inclui banco de dados no escopo da operacionalização da infraestrutura; ETP, item 4.3.12 a 4.3.18, que remete aos anexos de escopo, perfis, macroatividades, NMS e ativos do 3º nível

Resposta 16:

No Anexo 14 – Sustentação de Infraestrutura – Tabela de Atividades e Macroatividades – 3º Nível Gerenciamento ITIL e TIC descreve o escopo das atividades que serão realizadas. No Anexo 18 destaca os ativos utilizados no TJCE. Nos itens 1.24.2 e 1.24.2.2 informa que “A CONTRATADA responderá pela resolução de incidentes e requisições de serviços de TIC do TJCE, no mínimo, nas seguintes áreas:” descrevendo também a sustentação aos bancos de dados relacionados, conforme o Anexo 12 – Grupos 03, 04 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE.

Pergunta 17:

“17 – GRUPO 3 (PERGUNTA)

Banco de Dados: Solicitamos disponibilizar a volumetria histórica da disciplina de banco de dados, com segregação mínima entre incidentes, requisições, rotinas recorrentes e mudanças, bem como esclarecer se tais demandas já estão integralmente refletidas na composição dos perfis do Grupo 03 e da futura Ordem de Serviço

(OBJETIVO)

Mitigar risco de subdimensionamento técnico e comercial, especialmente em disciplinas com alta especialização e carga variável

(FONTE)

ETP, item 1.1.3.4 e 1.1.3.5, com medição por níveis de serviço e volume definido no item 1.2.1.11; Ofício nº 029/2026, que indica glosas no 3º nível por Pontualidade Demanda e Prazo de Entrega do PML – Rotina; Anexo 25A, que informa que os Grupos 03, 04 e 07 são precificados por perfil

Resposta 17:

Destacamos que o Pregão Eletrônico N° 003/2026 é regido pela Lei 14.133/2021 e pelos normativos da SGD/MGI N° 1070/2023 (e atualizações posteriores) que determina, promove e altera a forma de execução contratual e seus indicadores Níveis Mínimos de Serviço (NMI). Diferente das atividades a prestação de serviço do contrato atual, baseado em UST, o atual Edital é baseado em Grupos de atendimento e subdividido em perfis profissionais, sem exigência de dedicação exclusiva. A pedido, encontra-se em anexo, no formato XLS o arquivo contendo a volumetria histórica da disciplina de banco de dados – “Incidentes e Requisições 3N 2025”. Os quantitativos iniciais mínimos por perfil/disciplina na OS de partida serão definidos em momento posterior, conforme Item 4.10 – Requisitos Temporais, com a apresentação do Planejamento da Operação e dos Planos indicados no referido item. A resposta pode ser obtida no site do TJCE, link: <https://link.tjce.jus.br/2f0643>.

Pergunta 18:

“18 – GRUPO 3

(PERGUNTA)

Storage / backup: Para a disciplina de storage/backup do Grupo 03, solicitamos esclarecer quais atividades integram a sustentação regular, distinguindo operação recorrente, administração de capacidade, troubleshooting, restore, testes de restauração, atualização, gestão de mídia/janela e interface com fabricantes

(OBJETIVO)

Mitigar risco de escopo amplo não delimitado, principalmente em atividades que podem consumir esforço elevado e imprevisível

(FONTE)

ETP, item 1.2.1.9, que inclui sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados;

ETP, item 4.3.14 e 4.3.18, que remete às macroatividades e aos ativos de infraestrutura do 3º nível

Resposta 18:

No Anexo 14 – Sustentação de Infraestrutura – Tabela de Atividades e Macroatividades – 3º Nível Gerenciamento ITIL e TIC descreve o escopo das atividades que serão realizadas. No Anexo 18 destaca os ativos utilizados no TJCE. No item 1.24.2, subitens 1.24.2.4 e 1.24.2.5, do Anexo 12 – Grupos 03, 04 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE destacam as tecnologias utilizadas atualmente.

Pergunta 19:

“19 – GRUPO 3

(PERGUNTA)

Nuvem: Para a disciplina de nuvem do Grupo 03, solicitamos detalhar quais ambientes e serviços cloud compõem o escopo regular da sustentação, bem como a fronteira entre operação,

governança, troubleshooting, otimização, automação, mudanças e apoio a evolução arquitetural/migração

(OBJETIVO)

Mitigar risco de mistura entre sustentação e transformação cloud, com impacto direto no esforço e no preço

(FONTE)

ETP, item 1.2.1.6, que trata de cenários on-premises e em nuvem e estratégias de implantação/migração; Quadro 03, que prevê perfis de Nuvem – Cloud e Especialista em Computação em Nuvem – Cloud

Resposta 19:

Atualmente, os serviços de cloud estão em fase de planejamento para contratação. No Anexo 14 – Sustentação de Infraestrutura – Tabela de Atividades e Macroatividades – 3º Nível Gerenciamento ITIL e TIC descreve o escopo das atividades que serão realizadas.

Pergunta 20:

“20 – GRUPO 3

(PERGUNTA)

Observabilidade: Para a disciplina de observabilidade do Grupo 03, solicitamos esclarecer a fronteira entre sustentação da plataforma, administração de ferramentas, criação/ajuste de monitoração, tratamento de eventos, troubleshooting, capacity/performance e apoio a onboarding de novos ativos e serviços

(OBJETIVO)

Mitigar risco de sobreposição com NOC, monitoração e onboarding de ativos, além de esforço recorrente não explicitado

(FONTE)

ETP, item 1.2.1.3, que inclui gestão de capacidade e desempenho e monitoração e gerenciamento de eventos; item 1.2.1.9, que inclui monitoramento e gerenciamento operacional; Quadro 04/Grupo 04 e Quadro 05/Grupo 05 mostram interfaces com gestão de capacidade/desempenho e NOC

Resposta 20:

Os serviços descritos no Grupo 03, que serão executados por vários perfis, estão apresentados no Anexo 14 – Grupos 03 e 04 – Sustentação de Infraestrutura – Tabela de Atividades e Macroatividades – 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC. As características do serviço de Observabilidade/NOC, estão descritos no Anexo 17 – Grupo 05 – Serviços Especializado – NOC do Termo de Referência. Neste Anexo encontram-se todos os requisitos técnicos, não técnicos, funcionais e não funcionais, bem como o escopo e os indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

Pergunta 21:

“21 – GRUPO 3

(PERGUNTA)

Observabilidade: Solicitamos informar se a disciplina de observabilidade será medida por SLA apenas sobre incidentes/requisições ou também sobre entregas recorrentes, como parametrizações, dashboards, ajustes de alertas, integração de ativos e rotinas operacionais, com seus respectivos critérios de aceite

(OBJETIVO)

Mitigar risco de cobrança por entregas contínuas sem critério de medição claro

(FONTE)

ETP, item 1.1.3.4, que remete a níveis de serviço e critérios de qualidade; item 4.3.15, que remete aos indicadores de NMS do 3º nível

Resposta 21:

Os indicadores do gerenciamento de capacidade e desempenho, e monitoração e gerenciamento de eventos estão descritos conforme item 2.11.7 do Anexo 15 – Grupos 03, 04, 06 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços, Tarefas de Demandas e PJE e as características do serviço de Observabilidade/NOC, estão descritos no Anexo 17 – Grupo 05 – Serviços Especializado – NOC do Termo de Referência. Neste Anexo encontram-se todos os requisitos técnicos, não técnicos, funcionais e não-funcionais, bem como o escopo e os indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMS). Uma vez a CONTRATADA não atendendo as exigências, como por exemplo, “parametrizações, dashboards, ajustes de alertas, integração de ativos e rotinas operacionais”, esta Corte possui mecanismos descritos no EDITAL para a aplicação de penalidades previstas.

Pergunta 22:

**“22 – GRUPO 3
(PERGUNTA)**

Segurança: Para a disciplina de segurança do Grupo 03, solicitamos esclarecer a fronteira objetiva entre sustentação técnica de segurança, operação de ferramentas, hardening, controle de acesso, tratamento de incidentes, gestão de riscos, segurança de aplicações, segurança de banco de dados, firewall, endpoint e cloud security, evitando sobreposição com outras frentes de serviço

(OBJETIVO)

Mitigar risco de escopo demasiadamente abrangente e dupla responsabilização entre segurança operacional, governança e resposta a incidentes

(FONTE)

ETP, item 1.2.1.10, que inclui classificação da informação, gestão de riscos, tratamento de incidentes, controle de acesso e segurança em TIC; Quadro 03, com perfis de segurança da informação, endpoint, Linux, firewall, virtualização e cloud security, banco de dados e LGPD e aplicações

Resposta 22:

No Anexo 14 – Sustentação de Infraestrutura – Tabela de Atividades e Macroatividades – 3º Nível Gerenciamento ITIL e TIC descreve o escopo das atividades que serão realizadas. Neste caso específico, a própria descrição apresentada na coluna “Categoria” e do “Perfil TJCE” destaca a tecnologia/produto/serviço que será objeto da atividade a ser executada/desenvolvida. Além disso, no Anexo 18 descreve os ativos utilizados pelo TJCE. No Item 1.24.2.8 informa as áreas de atuação. Observar o item 1.1.5.8 e seus subitens relacionados à segurança de TIC.

Pergunta 23:

**“23 – GRUPO 3
(PERGUNTA)**

Segurança: Solicitamos informar se a volumetria e os NMS da disciplina de segurança contemplam apenas incidentes e requisições formais ou também atividades contínuas, como atualização de regras, troubleshooting, remediação de vulnerabilidades, apoio a auditorias, hardening, patches e sustentação preventiva

(OBJETIVO)

Mitigar risco de esforço contínuo não precificado e metas de SLA incompatíveis com atividades de natureza preventiva/evolutiva

(FONTE)

ETP, item 1.1.3.4, medição por níveis de serviço; item 1.2.1.10, escopo amplo de segurança; item 4.3.15, remissão aos indicadores de NMS do 3º nível

Resposta 23:

A volumetria a ser analisada deverá contemplar todas as atividades, seja incidentes, requisições formais e também atividades contínuas. Com relação aos Indicadores e Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estão descritos no Item 2.10 DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – SEGURANÇA DE TIC do Anexo 15 – Grupos 03, 04, 06 e 07 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços, Tarifas de Demandas e PJE.

Pergunta 24:

“24 – GRUPO 5

(PERGUNTA)

NOC: Solicitamos esclarecer a fronteira objetiva de escopo do NOC do Grupo 05, indicando se sua atuação se limita ao monitoramento, correlação, triagem, comunicação e escalonamento de eventos/incidentes, ou se também compreende execução de ações corretivas, ajustes de monitoração, onboarding de ativos, tuning de thresholds, criação de dashboards e automações operacionais

(OBJETIVO)

Mitigar risco de escopo elástico e sobreposição com 3º nível/observabilidade

(FONTE)

ETP, 8.1.6.2, descrição do NOC como monitoramento contínuo e proativo; ETP, Anexo 17 – Grupo 05 – NOC

Resposta 24:

As características do serviço de Observabilidade/NOC, estão descritos no Anexo 17 – Grupo 05 – Serviços Especializado – NOC do Termo de Referência. Neste Anexo encontram-se todos os requisitos técnicos, não técnico, funcionais e não-funcionais, bem como o escopo e os indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

Pergunta 25:

“25 – GRUPO 5

(PERGUNTA)

NOC: Solicitamos informar quais ativos, serviços, ambientes e tecnologias compõem o escopo monitorado do NOC, bem como se o inventário/baseline desses itens encontra-se formalmente detalhado nos anexos técnicos, para adequado dimensionamento da operação e da ferramenta de monitoração

(OBJETIVO)

Mitigar risco de subdimensionamento da cobertura e custo oculto de onboarding

(FONTE)

ETP, Anexo 17 – Grupo 05 – NOC; ETP, Anexo 18 – Ativos de Infraestrutura – 3º Nível; ETP, inclusão do NOC no Grupo 05

Resposta 25:

As características do serviço de Observabilidade/NOC, estão descritos no Anexo 17 – Grupo 05 – Serviços Especializado – NOC do Termo de Referência. Neste Anexo encontram-se todos os requisitos técnicos, não técnico, funcionais e não-funcionais, bem como o escopo e os indicadores Níveis Mínimo de Serviços (NMS). Para o adequado dimensionamento da operação e da ferramenta de monitoração, favor verificar os Anexos 18 e 22. Destacamos, que pela natural dinâmica da operação e crescimento organizacional, nos equipamentos, serviços e sistemas podem ter sido implantados no ambiente de produção computacional desta Corte.

Pergunta 26:

“26 – GRUPO 5

(PERGUNTA)

NOC: Solicitamos confirmar se o NOC deverá operar em regime efetivamente contínuo 24x7 com acompanhamento ativo permanente, ou se o atendimento fora do horário comercial ocorrerá apenas para eventos críticos, conforme SLA, indicando ainda se há exigência de equipe dedicada, plantão, sobreaviso ou atuação sob demanda

(OBJETIVO)

Mitigar risco de precificação incorreta da cobertura horária

(FONTE)

ETP, 1.1.3.1.1, 1.1.3.3 e 10.7.1 a 10.8.1, com referências a 24x7, incidentes críticos e atuação sem plantão contínuo

Resposta 26:

Conforme item 1.8 do Anexo 17 – Grupo 05 – Serviços Especializados – NOC, descreve de forma cristalina o regime de operação do Serviço, conforme transcrito a seguir: O Centro de Monitoramento e Observabilidade funcionará em regime de atendimento 24x7x365.

Pergunta 27:

“27 – GRUPO 5

(PERGUNTA)

NOC: Solicitamos esclarecer quais indicadores de NMS/SLA serão aplicáveis ao NOC e qual é o marco inicial de contagem para medição dos prazos, especialmente para eventos automáticos, indisponibilidades, degradações, falso-positivo, manutenção programada e incidentes dependentes de terceiros ou de equipes especializadas

(OBJETIVO)

Mitigar risco de glosa por regra de medição pouco objetiva

(FONTE)

ETP, Grupo 05 com pagamento mensal fixo por NMS; ETP, remissão ao Anexo 17 – NOC

Resposta 27:

Os indicadores e marco inicial de contagem para medição dos prazos estão descritos no item 4.12 do Anexo 17 – Grupo 05 – Serviços Especializados – NOC.

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.