

TERMO DE REFERÊNCIA

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

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

1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

		de tecnologia da informação	de Conhecimento e Catálogo de Serviços			
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de Configuração de Serviços de TI, Gestão de Ativos de TI		1	
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação – Gestão de capacidade e desempenho; e Monitoração e gerenciamento de eventos		1	
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		1	
2	Serviço de Apoio ao gerenciamento de Serviços ITIL	Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Pleno	Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	7	Gerência de Segurança da Informação e Ambientes Tecnológicos
		Analista de Suporte	Analista de suporte computacional Sênior		7	
Grupo 05 - Serviços Especializados Valor de Referência: Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Qtd.: 36 meses.						
Item	Categoria		Unidade de Medida	Qtd. Max.	Área Responsável	
1	Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.		Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI	
2	Network Operations Center (NOC)/Centro de Operações de Rede		Serviço Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	36	Coordenadoria de Nuvem e Monitoramento	
Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas Valor de Referência: Pagamento Mensal mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Período: 36 meses.						
Item	Serviço		Unidade de Medida	Qtd. Estimada 36 meses	Área Responsável	
1	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte de 2º Nível		Atendimento Técnico	15000	Coordenadoria de Gestão de Ativos de TI	
2	TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível		Suporte Técnico	21600	Gerência de Segurança da Informação e	

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

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

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

1.1.3.1 Suporte Técnico de Microinformática 1N.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1.4.1 A equipe de 2º Nível (2N) da Central de Serviços de TIC do TJCE é responsável

peelo suporte técnico especializado em microinformática, atendendo às demandas que não puderam ser solucionadas pela equipe de 1º Nível.

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

1.1.4.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

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

1.1.4.3.6 Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

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

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

1.1.5.1 **Conectividade e Comunicação**

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

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

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

1.1.5.1.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

1.1.5.1.3.5 Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

1.1.5.2 **Sustentação de Banco de Dados**

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

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

1.1.5.2.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

1.1.5.2.3.5 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.2.3.6 Registrar chamados para fornecedores das soluções;

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

1.1.5.3 **Sustentação de Infraestrutura para Aplicações**

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

1.1.5.3.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

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

1.1.5.3.2.6 Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

1.1.5.4 **Backup**

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

1.1.5.4.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

- 1.1.5.4.2.5 Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;
- 1.1.5.4.2.6 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 1.1.5.4.2.7 Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 1.1.5.4.2.8 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; e
- 1.1.5.4.2.9 Outras atividades gerais relacionadas a serviço de Backup da CONTRATANTE.

1.1.5.5 Armazenamento

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

1.1.5.5.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

- 1.1.5.5.2.1 Administrar o provisionamento de volumes de dados, controle de espaço, aplicação de boas práticas de performance, além do suporte técnico a demais equipes de infraestrutura e sistemas que dependem desses recursos;
- 1.1.5.5.2.2 Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de armazenamento do contratante;
- 1.1.5.5.2.3 Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de armazenamento do contratante;
- 1.1.5.5.2.4 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de armazenamento do contratante;
- 1.1.5.5.2.5 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de armazenamento do contratante;
- 1.1.5.5.2.6 Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 1.1.5.5.2.7 Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 1.1.5.5.2.8 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

1.1.5.6 Observabilidade de Serviços de TI

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

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

1.1.5.6.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

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

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

1.1.5.6.2.7 Acompanhar fornecedores caso necessário;

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

1.1.5.7 **Computação em Nuvem**

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

1.1.5.7.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

1.1.5.7.2.3 Projetar, implementar e gerenciar a infraestrutura de nuvem;

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

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

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

1.1.5.8 Segurança de TIC

- 1.1.5.8.1 A equipe de Segurança de TIC da Central de Serviços do TJCE é responsável por proteger os ativos de informação do Tribunal, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e sistemas. Atua na prevenção, detecção e resposta a incidentes de segurança, além da gestão de acessos, controle de vulnerabilidades e apoio à conformidade com políticas e normativas de segurança.
- 1.1.5.8.2 Também realiza ações de conscientização, monitoramento contínuo de ameaças e aplicação de boas práticas de cibersegurança, contribuindo para um ambiente digital seguro e resiliente.
- 1.1.5.8.3 Entre suas principais atribuições, destacam-se:
 - 1.1.5.8.3.1 Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante;
 - 1.1.5.8.3.2 Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
 - 1.1.5.8.3.3 Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
 - 1.1.5.8.3.4 Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
 - 1.1.5.8.3.5 Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
 - 1.1.5.8.3.6 Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
 - 1.1.5.8.3.7 Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;

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

1.1.5.8.3.9 Acompanhar fornecedores caso necessário;

1.1.5.8.3.10 Elaborar e manter atualizada a documentação de todo ambiente;

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

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

1.1.6.1 Gerenciamento de Serviços de TIC e ITIL

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

1.1.6.1.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1.1.6.1.2.10 Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- 1.1.6.1.2.11 Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- 1.1.6.1.2.12 Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- 1.1.6.1.2.13 Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

1.1.6.2 Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL

- 1.1.6.2.1 A equipe de Serviço de Apoio ao Gerenciamento de Serviços ITIL atua no suporte operacional e administrativo aos processos de gestão de serviços de TIC baseados nas boas práticas do ITIL. Essa equipe contribui para a padronização, eficiência e melhoria contínua dos processos, fortalecendo a governança e a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços de TIC.
- 1.1.6.2.2 Entre suas principais atribuições, destacam-se:
 - 1.1.6.2.2.1 Prestar apoio na avaliação e resolução dos processos administrativos relacionados à incidentes e requisições de infraestrutura de TIC;
 - 1.1.6.2.2.2 Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando solicitações, requisitando relatórios da equipe técnica, entrando em contato com os usuários para entendimento da demanda, assessorando os gestores de infraestrutura de TIC do TJCE com informações e retornos aos usuários;
 - 1.1.6.2.2.3 Atuar em conjunto com o Gerenciamento de Configuração, sendo o elo de comunicação com a equipe do Almoxarifado/Patrimônio do TJCE, garantindo que se tenha uma operacionalização eficaz no que diz respeito as alocações de itens de configuração de infraestrutura de TIC do TJCE, mantendo essas alocações bem gerenciadas e documentadas, conforme o Gerenciamento de Configuração;
 - 1.1.6.2.2.4 Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores do TJCE;
 - 1.1.6.2.2.5 Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades;
 - 1.1.6.2.2.6 Serviço de apoio ao gerenciamento de contratos de infraestrutura de TIC, apoiando na renovação de contratos de acordo com as Instruções Normativas e as Resoluções do CNJ relacionadas às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação;

- 1.1.6.2.2.7 Realizar a comunicação com fornecedores, solicitando e analisando relatórios mensais dos chamados técnicos atendidos, garantindo que estejam compatíveis com o respectivo contrato, visando a conformidade desses contratos;
- 1.1.6.2.2.8 Auxiliar na elaboração e organização da documentação necessária para novas contratações de infraestrutura de TIC, coletando requisitos técnicos, especificações, contratos, e demais documentos relevantes, garantindo que todas as informações estejam alinhadas às políticas e padrões de gestão de serviços de TIC;
- 1.1.6.2.2.9 Apoio na preparação de relatórios dos serviços executados de infraestrutura de TIC;
- 1.1.6.2.2.10 Preparar documentação técnica para a base de conhecimentos do TJCE referente a serviços de infraestrutura de TIC;
- 1.1.6.2.2.11 Atuar junto aos gestores de infraestrutura de TIC do TJCE na execução de projetos, sendo o elo de comunicação com os usuários e as unidades do TJCE, garantindo uma implantação organizada e documentada, com uma maior satisfação dos usuários de TIC do TJCE.

1.1.7 Grupo 05 - Serviços Especializados

- 1.1.7.1 Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI.
 - 1.1.7.1.1 O Serviço de Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TIC compreende o conjunto de atividades relacionadas às práticas de Gestão de Configuração de Serviços de TI e de Gestão de Ativos de TI conforme as melhores práticas da ITIL 4.
 - 1.1.7.1.2 **GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO:** Prática fundamental no gerenciamento de serviços de TI, voltada para assegurar que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e seus Itens de Configuração (ICs) estejam sempre disponíveis. Essa prática é responsável por identificar, controlar, registrar, verificar e auditar os ICs e suas interrelações, garantindo a integridade e a consistência dos dados mantidos no Banco de Dados de Gestão de Configuração (CMDB).
 - 1.1.7.1.3 **GESTÃO DE ATIVOS DE TI:** Prática que busca maximizar o valor dos ativos de tecnologia da informação e comunicação, controlando custos, gerenciando riscos e garantindo a conformidade ao longo de todo o seu ciclo de vida. Cabe a essa prática planejar, adquirir, rastrear, manter e descartar estrategicamente os ativos de TIC, assegurando seu uso eficiente, seguro e alinhado às políticas organizacionais e aos requisitos regulatórios.

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

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

1.1.8 Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura – Tarefas de Demandas

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

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

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

1.1.8.2 TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível

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

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

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

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

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

- 1.1.8.2.5.1 Contratação sob demanda, sem necessidade de alocar equipe dedicada 24x7;
- 1.1.8.2.5.2 Controle granular do consumo de horas, vinculado diretamente a eventos (mudanças ou incidentes);
- 1.1.8.2.5.3 Previsibilidade orçamentária, com pacote de USSs dimensionado conforme histórico de uso;
- 1.1.8.2.5.4 Rastreabilidade e auditoria por cadastro na ferramenta de ITSM e registro de atividades;
- 1.1.8.2.5.5 Modelo Flexível, sob demanda e escalável;
- 1.1.8.2.5.6 Financeiramente eficiente, por evitar plantões fixos;
- 1.1.8.2.5.7 Técnica e estrategicamente adequado, para mudanças e incidentes fora do expediente, protegendo os serviços críticos da organização.

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

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

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

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

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

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

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

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

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

2.3.2 Assegurar o atendimento ágil e eficaz aos usuários, solucionando problemas desde os mais simples até os mais complexos, com escalonamento adequado conforme a criticidade;

2.3.3 Manter a eficiência dos serviços de TIC, impactando diretamente na qualidade da prestação jurisdicional, uma vez que os sistemas utilizados dependem de suporte técnico contínuo;

2.3.4 Garantir o alinhamento às boas práticas de governança de TIC, como ITIL e COBIT;

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

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

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

2.3.8 Melhorar os índices de disponibilidade e segurança dos serviços de TIC.

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

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

- 2.4.1.1 Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento;
- 2.4.1.2 Anexo 02 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N;
- 2.4.1.3 Anexo 03 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 1º Nível;
- 2.4.1.4 Anexo 04 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível;
- 2.4.1.5 Anexo 05 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível;
- 2.4.1.6 Anexo 06 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível Sistemas;
- 2.4.1.7 Anexo 07 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível Sistemas;
- 2.4.1.8 Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível;
- 2.4.1.9 Anexo 09 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível;
- 2.4.1.10 Anexo 10 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível;
- 2.4.1.11 Anexo 11 - Grupo 05 - Serviços Especializados - Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI;
- 2.4.1.12 Anexo 12 - Grupos 03, 04 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE;
- 2.4.1.13 Anexo 13 - Grupos 03 e 04- Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;

- 2.4.1.14 Anexo 14 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macro atividades - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;
- 2.4.1.15 Anexo 15 - Grupos 03, 04, 06 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços, Tarefas de Demandas e PJE;
- 2.4.1.16 Anexo 16 - Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de Suporte 3º Nível;
- 2.4.1.17 Anexo 17 - Grupo 05 - Serviços Especializados - NOC;
- 2.4.1.18 Anexo 18 - Sustentação de Infraestrutura - Ativos de Infraestrutura - 3º Nível;
- 2.4.1.19 Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais;
- 2.4.1.20 Anexo 20 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macro atividades;
- 2.4.1.21 ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk;
- 2.4.1.22 ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software";
- 2.4.1.23 Anexo 22 - Sustentação de Infraestrutura - Dados do ambiente de TI da Contratante;
- 2.4.1.24 Anexo 23 - Sustentação de Infraestrutura - Modelo do Plano de Mudança e Liberação;
- 2.4.1.25 Anexo 24A - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços; e
- 2.4.1.26 Anexo 24B - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços.

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

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

embasaram este documento.

3.2 Contextualização e justificativa da contratação

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

3.2.2 O contrato n° 19/2020 foi assinado em novembro de 2020 com vigência de 30 (trinta) meses. Através do aditivo n° 06, de maio de 2023, o contrato foi prorrogado, por mais 30 (trinta) meses, passando a ter término em novembro de 2025;

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

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

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

processos (ITIL), suporte; e

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

3.3 Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

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

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

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

3.4 Estimativa da demanda

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

3.5 Parcelamento da solução de TIC

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

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

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

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

3.5.3.1 menor preço do objeto;

3.5.3.2 pertinência de concentração de responsabilidade técnica pela solução;

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

3.5.3.4 padronização da solução e imagem do TJCE;

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

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

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

- 3.5.4.2 Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, que no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados, ou seja, a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, englobando todos os aspectos necessários ao pleno atendimento das necessidades dos usuários desses serviços.
- 3.5.4.3 A indivisibilidade do objeto é imprescindível, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes fornecedores, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle, e gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantagem técnica e economicidade.
- 3.5.4.4 No tocante à economicidade, particionar o objeto poderia impactar diretamente nos custos globais da contratação, uma vez que a execução dos serviços por uma única empresa traz ganhos de escala e possibilita a diluição do custo do overhead administrativo por um maior número de profissionais alocados para atendimento dos serviços. A gestão e a fiscalização de um número maior de contratos para a execução dos serviços de infraestrutura aumentariam também os custos indiretos com recursos humanos da contratante a serem alocados para tal atividade.
- 3.5.4.5 Contratar empresas distintas para prestar o serviço aqui especificado poderia trazer conflitos de responsabilidades entre as contratadas, prejudicando sobremaneira a execução contratual e a fiscalização por parte da contratante.
- 3.5.4.6 Além dos tópicos anteriores, entendemos que o parcelamento da licitação em itens iria acarretar perda de economia em escala, uma vez que os contratos, por aportar individualmente menor quantidade de profissionais alocados para prestação de serviços, acabaria impondo valores unitários mais elevados sem benefícios diretos para a qualidade dos serviços.
- 3.5.4.7 Ressaltamos que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento, uma vez que os fornecedores de serviços técnicos de infraestrutura de TIC são habilitados a atender o serviço especificado.
- 3.5.4.8 Ademais, o agrupamento dos serviços também se justifica pelo aumento da eficiência administrativa por meio da otimização do gerenciamento do fornecedor. Deste modo, o não parcelamento do objeto no presente caso não é uma afronta a Súmula no 247 do TCU, conforme jurisprudências observadas



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

3.6 Resultados e benefícios a serem alcançados

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

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

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

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

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

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

3.6.7 Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TIC.

4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

4.2 Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços.

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

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

4.5 Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:

4.5.1 Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH N° 4 DE 11/05/2016;

4.5.2 Não ter sido condenada, a **CONTRATADA** ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1° e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n° 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105;

4.6 Requisitos de negócio

4.6.1 Diante das necessidades do negócio em relação aos sistemas e soluções de informações do TJCE, destacam-se os seguintes recursos e funcionalidades a serem atendidos:

4.6.2 Organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica, gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e gestão de processos ITIL por um período mínimo de 36 (trinta e seis) meses. Resta evidenciada a necessidade de obter uma nova solução de Tecnologia da Informação que compreenda todos esses serviços de forma a promover a continuidade e modernidade destes serviços.

4.6.3 Devem ser atendidos os aspectos definidos no item 1.1.3 do ETP.

4.7 Requisitos de capacitação

4.7.1 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica relacionada ao objeto da presente contratação, tendo em vista que os serviços a serem prestados são de uso comum, cuja formação técnica para as qualificações está prevista nos Anexos 08, 13 e 19 deste Termo de Referência, conhecida e compatível com a estrutura tecnológica já consolidada no TJCE. Eventuais orientações sobre recursos específicos poderão ser fornecidas pelos próprios setores técnicos da SETIN.

4.8 Requisitos legais

4.8.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei n° 14.133/2021, à Resolução CNJ n.º 468/2022 e suas atualizações, Lei n° 13.709, de 14 de



agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

4.8.2 Além dessas referências normativas, devem também ser observados os ditames da:

- 4.8.2.1 Resolução CNJ 370/2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC–JUD).
- 4.8.2.2 Resolução nº 468 do CNJ de 15 de julho de 2022 - Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.
- 4.8.2.3 Resolução CNJ N° 307 de 17 de dezembro de 2019, que Institui a Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional no âmbito do Poder Judiciário, prevendo os procedimentos, as diretrizes, o modelo institucional e a metodologia de trabalho para sua implementação, em consonância com a Portaria TJCE N° 1968/2025- GABPRESI, de 06 de agosto de 2025, que dispõe sobre a aplicação, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará, da Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional, estabelecida pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 307, de 17 de dezembro de 2019.
- 4.8.2.4 Lei Complementar 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, altera dispositivos das Leis 8.212 e 8.213 ambas de 24 de julho de 1991 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto–Lei 5.452, de 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.
- 4.8.2.5 Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI nº 1.070/2023 (Alterada pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- 4.8.2.6 Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI 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 de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.8.2.7 Portaria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital - SGD/MGI N° 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025, que altera a Portaria SGD/MGI n° 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação -SISP do Poder Executivo Federal.

4.9 Requisitos de manutenção

4.9.1 Conforme publicado no Portal de compras do Governo Federal, acerca do Art. 15, da Instrução Normativa de Serviços - IN n° 5, de 2017, “Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam a atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.” (grifamos).

4.9.2 Em consonância com o item acima, os serviços devem ser prestados pelo período de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis por igual período, sucessivamente, até o limite decenal, conforme disposto nos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021, conforme justificado abaixo.

4.9.3 Conforme previsto no item 9.3. Definição para Vigência do Contrato, do Anexo I - Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC, da Portaria SGD/MGI N° 1.070, de 1º de junho de 2023, em específico o item 9.3.1, em que versa “*Conforme previsto na Orientação Normativa n° 38, de 13 de dezembro de 2011, da Advocacia-Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir:*

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) O prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) Excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) É juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.”

4.9.4 E ainda considerando o item 9.3.2, do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item anterior, “O “Guia de boas práticas s em contratação de soluções de tecnologia da informação” versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:

6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).”

4.9.5 E ainda considerando os itens 9.33 e 9.34 do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item 1.3.2.3, “o presente modelo possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.”, bem como, “Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do contratante.”

4.9.6 Conforme o item 9.3.5 do Anexo I, da Portaria SGD/MGI citada no item 4.9.2, “*Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.*”

4.9.7 Diante do que foi narrado nos itens 4.9.1 a 4.9.6 a equipe de planejamento considera para a prestação destes serviços:

4.9.7.1 Que a previsão de um período de contrato de 36 (trinta e seis) meses fundamenta-se na necessidade de garantir estabilidade, continuidade e eficiência na prestação dos serviços de suporte técnico ao longo do tempo.

- 4.9.7.2 Que um contrato de longo prazo, como o de 36 (trinta e seis) meses, permite um melhor planejamento, possibilitando a implementação de melhorias contínuas, treinamentos específicos e a adaptação às mudanças tecnológicas de forma mais eficiente. Além disso, proporciona maior segurança para ambas as partes, reduzindo a frequência de processos licitatórios e negociações, o que resulta em economia de recursos públicos e maior agilidade na resolução de demandas.
- 4.9.7.3 Esse período também favorece a construção de uma relação de confiança e parceria entre o TJCE e o fornecedor, promovendo um alinhamento mais profundo às necessidades institucionais e garantindo a manutenção de um alto padrão de qualidade nos serviços prestados ao longo do tempo.
- 4.9.7.4 A duração de 36 (trinta e seis) meses é compatível com a complexidade e a criticidade dos serviços de Service Desk, que demandam continuidade e estabilidade para assegurar o bom funcionamento das operações desse Tribunal.
- 4.9.7.5 A previsão de vigência superior ao equivalente a um exercício financeiro é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto, como por exemplo o período de adaptação contratual, e pelo maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas envolvidas na prestação dos serviços, para a aceitação dos serviços, para a Transferência de Conhecimento e para a Transição Contratual.
- 4.9.7.6 Tal prazo também se justifica em razão dos elevados custos envolvidos com um novo processo de planejamento de contratação ou mesmo de renovação contratual, que requerem um complexo processo de levantamento de preços e alternativas para efetivação do contrato/aditivo. Repetir este processo de implantação de uma nova Sustentação de Infraestrutura a cada 12 meses ou 24 meses, especialmente quando da troca de fornecedor, se mostra antieconômico para a Administração e unidade técnica, além de significar períodos de adaptação, ou seja, o período de adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento justificada pela moldagem necessária.
- 4.9.7.7 Com a vigência desta contratação por um prazo de 36 (trinta e seis) meses, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindível para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com logística, entre outros.

- 4.9.8A prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação deverá ser realizada conforme definido nos anexos técnicos, de forma predominantemente remota.
- 4.9.8.1 A prestação do Serviço, in loco, poderá ser requerida para atender atividades inerentes a especialização dos perfis ou em função da natureza de solicitações de serviços ou incidentes.
- 4.9.8.2 A eventual necessidade de prestação do serviço in loco, em razão da necessidade e peculiaridade das solicitações e serviços, não configura justificativa para inobservância dos níveis de serviço contratados.
- 4.9.8.3 Todas as solicitações resolvidas na Central de Atendimento de TI – CATI de 1º Nível serão atendidas apenas de forma remota, ou seja, sem necessidade de deslocamento ou atendimento no local do incidente ou requisição.
- 4.9.8.4 O serviço de controle dos ambientes físicos dos Datacenters e de outras salas críticas de TI poderá ser executado no local do incidente ou requisição, nas dependências da Contratante, observando o período das 8h às 19h em dias úteis e, extraordinariamente, em quaisquer outros dias e horários, conforme os anexos referentes a Tarefas de Demandas, tanto de 2º Nível como de 3º Nível.
- 4.9.8.5 Para manutenção do Serviço, o Preposto deverá estar disponível em horário comercial para o Contratante, de forma predominantemente remota, ressalvadas as necessidades de atuação no local do incidente, requisição, e mudanças, quando requerido, em razão da necessidade e peculiaridade das solicitações e serviços.
- 4.9.9O acesso às dependências do Contratante para execução de serviços em dia não úteis, ou fora do horário de seu funcionamento, deverá ser previamente aprovado pelo Contratante com indicação nominal dos profissionais da Contratada que executarão os serviços.
- 4.9.10 Os deslocamentos de profissionais da Contratada entre os prédios ocupados pelo Contratante, quando necessário e vinculados à atendimentos técnicos, serão providenciados pela Contratada.
- 4.9.11 O espaço físico, mobiliário, equipamentos e conectividades adequadas para a prestação dos serviços é de responsabilidade da Contratada. O acesso aos recursos tecnológicos do TJCE, seja no ambiente físico ou na nuvem externa, e para qualquer prestação dos serviços aos usuários de TIC, só será permitido com equipamentos corporativos.



4.9.11.1 Os equipamentos/dispositivos corporativos disponibilizado aos seus colaboradores, vinculados aos Serviços para o TJCE, devem atender os itens dos Anexos: ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk; e ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software.

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

4.10 Requisitos temporais

4.10.1 No início da vigência contratual, a empresa contratada inicia o processo de assimilação das informações necessárias para elaborar seu plano de operação. Essa etapa envolve o planejamento da organização dos ambientes, equipamentos e equipes que serão utilizados para assumir a execução dos serviços do contrato que se finda. Durante essa fase inicial de execução, devem ser observados os prazos e requisitos temporais descritos na tabela abaixo:

Item/ Subitem	Atividade/Subatividade	Prazo (dias corridos)	Atividade e predecessora	Área Responsável
1.0	Previsão de assinatura de contrato – Marco: fev/2026.			
1.1	Publicar extrato do contrato	1	1.0	Central de Contratos
1.2	Publicar adjudicação	1	1.1	Central de Contratos
1.3	Reunião Inicial do Contrato (TC, TCI, Plano de Inserção, Doc Preposto etc)	5	1.2	Equipe Infra Gestão e Fiscalização; Equipe PJE Gestão e Fiscalização
1.4	Emissão da 1ª O. S	1	1.3	Equipe Infra Gestão e Fiscalização; Equipe PJE Gestão e

				Fiscalização
1.5	Planejamento da Operação (Não remunerado)	5	1.2	Empresa Contratada
1.6	Apresentar Plano de Operações (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.7	Apresentar Plano de Comunicação (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.8	Apresentar quantidade de profissionais (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.9	Apresentar proposta de solução tecnológica (Serviços Externos) (Não remunerado)	1	1.5	Empresa Contratada
1.10	Aprovar Planos apresentados	5	1.6, 1.7, 1.8, 1.9	Equipe Infra Gestão e Fiscalização; Equipe PJE Gestão e Fiscalização
2.0	Período de Adaptação e Assimilação do Conhecimento (Não remunerado)	30	1.10	Empresa Contratada
2.1	Designar profissionais responsáveis pela Assimilação do Conhecimento (Não remunerado)	3	1.10	Empresa Contratada
2.2	Tomar ciência da Ferramenta de Gerenciamento de Service Desk (Não remunerado)	2	1.10	Empresa Contratada
2.3	Tomar ciência dos procedimentos adotados pelo	2	1.10	Empresa Contratada

	TJCE (Não remunerado)			
2.4	Comprovar as qualificações dos profissionais (Não remunerado)	10	1.10	Empresa Contratada
2.5	Absorver procedimentos, proficientes no uso da ferramenta de Gerenciamento de Service Desk (Não remunerado)	30	1.10	Empresa Contratada
2.6	Estar apta a gerir sua operação e assumir a execução dos serviços (Não remunerado)	15	1.10	Empresa Contratada
2.7	Solicitar a Contratante cadastro dos profissionais nos Sistemas do TJCE (Não remunerado)	1	1.10	Empresa Contratada
3.0	Assimilação dos Serviços (Remuneração de 100%) – Marco 25/11/2025	90	2.0	Empresa Contratada
3.1	1º mês – 90% do valor das glosas por não cumprimento das metas (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

4.10.2 A execução dos serviços deverá ser efetivada no prazo máximo, a contar do recebimento da Ordem de Serviços (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada,



excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

- 4.10.3 Todos os serviços abrangidos pelo objeto contratual deverão estar disponíveis para atendimento às demandas do TJCE, mediante emissão de Ordem de Serviço (OS).
- 4.10.4 A data de início da prestação dos serviços será especificada na respectiva Ordem de Serviço, conforme a categoria e o grupo correspondente. Essa data deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias após a emissão da OS.
- 4.10.5 Os serviços contratados serão executados durante todo o período de vigência do contrato, de acordo com o prazo de execução previsto na OS.

4.11 Requisitos de segurança

- 4.11.1 A solução contratada deve estar alinhada às necessidades técnicas e de negócio definidas pela área de Segurança da Informação do TJCE. É essencial que ela seja compatível com a infraestrutura tecnológica existente, possibilite integração eficiente com os sistemas atuais e esteja em conformidade com os normativos internos de Segurança da Informação e de Proteção de Dados Pessoais.
- 4.11.2 Para a formalização da contratação, é obrigatória a assinatura de dois documentos: o Termo de Compromisso e o Termo de Ciência. Esses termos devem conter a declaração expressa da empresa contratada quanto à responsabilidade pela guarda, privacidade e sigilo das informações acessadas durante a execução dos serviços, bem como das informações fornecidas pela entidade contratante.
- 4.11.3 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal. Deverão ser observadas as disposições legais previstas na Lei 13.709/18 (LGPD) e Resolução CNJ 363/2021 que estabelecem medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos tribunais, bem como, os normativos internos do TJCE que tratam de Proteção de Dados Pessoais.
- 4.11.4 As partes comprometem-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações acessadas durante a execução do contrato, especialmente os dados pessoais e dados pessoais sensíveis. O compartilhamento dessas informações com terceiros será proibido, exceto nos casos previstos em lei ou quando necessário para o cumprimento das

obrigações estabelecidas no edital. Essa exigência está em conformidade com os princípios da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

- 4.11.5 As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.
- 4.11.6 Deverá ser exigido da Contratada a declaração de que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se comprometendo a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais eventualmente repassados pelo TJCE.
- 4.11.7 A Contratada deve ser obrigada a comunicar ao TJCE, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.
- 4.11.8 Os dados pessoais acessados ou mantidos pela Contratada deverão ser eliminados após o término de seu tratamento ou a pedido do TJCE, no âmbito e nos limites técnicos das atividades estabelecidas em contrato, podendo ser autorizado pelo TJCE a conservação desses dados conforme hipóteses previstas na Lei 13.709/18 (LGPD).
- 4.11.9 A Contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.
- 4.11.10 A Contratada deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.
- 4.11.11 Em relação a aplicação da política de cotas para egressos do sistema prisional, Resolução CNJ nº 307, de 17 de dezembro de 2019 e a Portaria nº 1968/2025-GABPRESI, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, apresentamos justificativa técnica para o não enquadramento da contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na política de cotas para egressos do sistema prisional, conforme estabelecido pela Resolução CNJ nº 307/2019 e regulamentado pela Portaria nº 1968/2025-GABPRESI do TJCE, conforme abaixo:

4.11.11.1 Fundamentação Legal

4.11.11.1.1 Nos termos do Art. 1º da Portaria nº 1968/2025-GABPRESI, a política de cotas para egressos aplica-se exclusivamente aos contratos que envolvam prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, celebrados com pessoas jurídicas de direito privado.

4.11.11.1.2 O contrato em questão não se enquadra nessa condição, uma vez que não envolve dedicação exclusiva de mão de obra, afastando, portanto, a obrigatoriedade de aplicação da política de cotas.

4.11.11.1.3 Adicionalmente, o Art. 5º da mesma Portaria prevê:

4.11.11.1.3.1 “A aplicabilidade da presente Portaria poderá ser afastada em caso de ser constatada questão sensível de segurança interna ou outra de natureza que a justifique.”

4.11.11.2 Justificativa Técnica

4.11.11.2.1 A contratação envolve serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, os quais demandam:

4.11.11.2.1.1 Acesso a sistemas judiciais e administrativos que contêm informações sigilosas e dados sensíveis;

4.11.11.2.1.2 Interação com ferramentas, tecnologias e processos críticos de segurança da informação;

4.11.11.2.1.3 Conhecimento e cumprimento de normas e procedimentos internos relacionados à proteção de dados e à integridade dos sistemas do Poder Judiciário.

4.11.11.2.2 Tais características configuram uma questão sensível de segurança interna, conforme previsto no Art. 5º da Portaria nº 1968/2025-GABPRESI, reforçando a justificativa para o afastamento da obrigatoriedade de aplicação da política de cotas para egressos.

4.11.12 Conclusão

4.11.12.1 Diante do exposto, conclui-se que a contratação dos serviços de TIC, por não envolver dedicação exclusiva de mão de obra e por tratar-se de atividade que demanda acesso a informações sensíveis e sistemas críticos do Poder Judiciário, não se enquadra nas condições previstas para aplicação da política de cotas para egressos, conforme autorizado pelos Artigos 1º e 5º da Portaria nº 1968/2025-GABPRESI.

4.11.12.2 Recomenda-se, portanto, o prosseguimento da contratação sem a obrigatoriedade de reserva de vagas para egressos do sistema prisional, resguardando-se os princípios da segurança institucional e da proteção de dados.

4.11.13 A Contratada deverá cumprir o estabelecido no ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos – Service Desk; e ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software.

4.12 Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.12.1 Os serviços prestados pela Contratada deverão ser executados com base no uso racional de recursos e equipamentos, visando evitar o desperdício de insumos e materiais, bem como a geração excessiva de resíduos. Essa conduta deve estar alinhada às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Contratante.

4.12.2 A Contratada deverá orientar seus empregados quanto à importância da racionalização de recursos no desempenho de suas funções, bem como quanto às diretrizes de responsabilidade ambiental estabelecidas pela Contratante. Quando aplicável, deverá autorizar a participação desses empregados em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela Contratante.

4.12.3 A Contratada deverá cumprir, no que couber, as disposições da Lei nº 12.305, de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

4.12.4 Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela empresa a ser contratada deverão ser produzidos no idioma “Português do Brasil”, em linguagem formal.

4.12.5 Dessa forma, a PRESTADORA DE SERVIÇOS não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

4.13 Requisitos de arquitetura tecnológica

4.13.1 O A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de serviço especializado ITIL® 4 ou superior, requisitos da Lei 13790/2018 (LGPD), requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 27000 – Segurança da Informação Privacidade, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Serviços de TIC, padrões de governança da informação e tecnologia COBIT 5® ou superior, bem como as melhores práticas para gestão de serviços de TIC.

4.14 Requisitos de projeto e de implementação

4.14.1 Deverão ser apresentados projetos para os serviços que exigirem a implementação de ferramentas específicas para sua execução, observando-se integralmente os requisitos técnicos e operacionais de projeto e implementação descritos nos respectivos anexos.

4.15 Requisitos de implantação

4.15.1 Durante a execução e implantação das atividades e projetos, a empresa contratada deverá seguir os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do TJCE. Isso inclui a adoção das técnicas, métodos, arquiteturas e modelos de documentação definidos pela área técnica da contratante, garantindo alinhamento com as práticas estabelecidas.

4.15.2 Durante o Período de Planejamento da Operação, Aprovação dos Planos, Período de Adaptação, Assimilação do Conhecimento, e Assimilação dos Serviços, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido Período de Adaptação nos eventos de prorrogação contratual.

4.15.3 Durante o Período de Planejamento da Operação, Aprovação dos Planos, Período de Adaptação, Assimilação do Conhecimento e Assimilação dos Serviços, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas conforme definidas nos itens 3.1, 3.2 e 3.3 do item 34 destes Termos de Referência.

4.16 Requisitos de garantia dos serviços

4.16.1 A empresa contratada deve garantir a continuidade dos serviços contratados, assegurando sua disponibilidade e conformidade com os requisitos de qualidade e os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência. Isso inclui o cumprimento dos prazos de resposta a incidentes e de resolução de problemas nos ambientes sob sua responsabilidade.

4.16.2 A Contratada garantirá por seis meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.

4.16.3 Durante o prazo de garantia do serviço, a Contratada deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

- 4.16.4 As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.
- 4.16.5 Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela Contratada deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a Contratante, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham ocorrido em razão das especificações feitas pela Contratante.
- 4.16.6 Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.
- 4.16.7 A Contratada responderá pela reparação dos danos causados a Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.
- 4.16.8 A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.
- 4.16.9 O não cumprimento dos prazos e das providências previstas para garantir a execução dos serviços acarretará a aplicação de penalidades administrativas à contratada, por configurar descumprimento das obrigações contratuais.

4.17 Requisitos de qualificação profissional

- 4.17.1 Os requisitos de qualificação da equipe estão definidos nos anexos:
- 4.17.2 Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível;
- 4.17.3 Anexo 13 - Grupos 03 e 04- Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC;
- 4.17.4 Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais.

4.18 Requisitos de formação da equipe

- 4.18.1 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, considerando os critérios estabelecidos no item 42 Requisitos de qualificação profissional destes Termos de Referência.
- 4.18.2 A CONTRATADA deverá apresentar, dentro do prazo estabelecido na respectiva Ordem de Serviço, os documentos comprobatórios referentes à qualificação e experiência dos profissionais designados para a execução dos serviços.
- 4.18.3 Esses documentos incluem:
- 4.18.3.1 Diplomas de conclusão de cursos ou declarações de matrícula, conforme o caso;
 - 4.18.3.2 Comprovação de experiência profissional, por meio de cópias da carteira de trabalho, contratos de prestação de serviços ou declarações emitidas por empregadores anteriores;
 - 4.18.3.3 Certificados e/ou declarações emitidas por entidades certificadoras, contendo os dados pessoais e as informações relativas à habilitação e qualificação técnica exigidas.
 - 4.18.3.4 Durante a vigência do CONTRATO, a inclusão de novos profissionais na execução dos serviços estará condicionada à prévia aprovação da CONTRATANTE, mediante apresentação e análise da documentação comprobatória de suas qualificações.
 - 4.18.3.5 Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes.
 - 4.18.3.6 Em situações excepcionais, devidamente justificado e a critério da CONTRATANTE, será concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.
 - 4.18.3.7 Nos casos em que for necessário substituir ou apresentar um novo profissional para a execução dos serviços contratados, a empresa deverá comunicar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis antes do início das atividades. Essa medida visa garantir tempo hábil para análise da documentação, liberação de acessos e demais providências necessárias. Ressalta-se que a contratação tem como objeto a

prestação de serviços, sendo responsabilidade da contratada manter a equipe adequada para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços, independentemente da troca de profissionais.

4.18.3.8 Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.18.3.9 As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item 42. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.19 Requisitos de metodologia

4.19.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.19.2 A OS indicará os serviços, e nos casos em que se aplique, o perfil profissional, a quantidade, bem como a localidade que deverão ser prestados.

4.19.3 Dos requisitos específicos das ordens de serviço

4.19.4 A CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço para a disponibilização dos serviços necessários, informando data de início do Serviço e data final do Serviço, de acordo com a sua necessidade.

4.19.5 Quando da alteração de uma ordem de serviço, em execução, requisitando ajustes no quantitativo de algum perfil, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para ajustar a execução do serviço.

4.19.6 Quando da alteração de uma ordem de serviço em execução, requisitando um novo perfil, a CONTRATADA terá até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução desse serviço.

- 4.19.7 Caso a CONTRATANTE deseje descontinuar um perfil, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos de antecedência, devendo extinguir ou alterar a ordem de serviço em execução.
- 4.19.8 A disponibilização do perfil profissional ocorrerá pelo período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, ressalvado acordo entre as partes.
- 4.19.9 A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana.
- 4.19.10 A execução dos serviços deverá ser monitorada pela CONTRATADA, que se obriga a manter a CONTRATANTE informada acerca de quaisquer intercorrências, fatos relevantes ou situações que possam impactar o andamento ou a qualidade da prestação contratual.
- 4.19.11 A execução dos serviços será baseada no modelo de delegação de responsabilidades. Nesse modelo, a SETIN é responsável pela gestão do contrato e pela verificação do cumprimento dos padrões de qualidade exigidos. Já a CONTRATADA é responsável pela entrega dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários para sua execução. Ressalta-se que o objeto da contratação é a prestação de serviços, cabendo à contratada garantir os meios adequados para seu pleno funcionamento.
- 4.19.12 A prestação dos serviços será baseada em um modelo de remuneração por desempenho, no qual o pagamento será realizado conforme o alcance dos resultados esperados e o cumprimento dos níveis mínimos de qualidade definidos. Esses níveis serão avaliados por meio de métricas especializadas, ajustadas às características específicas de cada serviço contratado.
- 4.19.13 A CONTRATADA deve executar os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e CO-BIT.
- 4.19.14 A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE.
- 4.19.15 As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela CONTRATADA deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidos pela CONTRATANTE, bem

como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública.

- 4.19.16 A CONTRATADA deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações.
- 4.19.17 A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar a falta de soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.
- 4.19.18 A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.
- 4.19.19 Sempre que o CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção da nova solução, sem ônus para o CONTRATANTE
- 4.19.20 Devido ao seu caráter intrinsecamente dinâmico, os documentos de referência da metodologia de trabalho e base de conhecimento poderão ser revisados a qualquer tempo pela CONTRATANTE durante a execução contratual, sendo dever da CONTRATADA adaptar-se às mudanças, podendo a CONTRATANTE, a seu critério e conforme a necessidade do processo, definir e aplicar período de transição para implementação das eventuais alterações.
- 4.19.21 Independente do modo de abertura do chamado, todas as solicitações deverão estar registradas no software de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI), conforme descrito no Anexos da Central de Serviços e processos internos da CONTRATANTE.

- 4.19.22 Durante a execução dos serviços, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
- 4.19.23 Durante a execução das atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros no software de Gestão de Serviços de TIC (GSTI), bem como nas bases de conhecimento e nas bases de configuração dos ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC).
- 4.19.24 Mesmo quando não estiverem detalhadas nas atividades específicas, todas as tarefas executadas pela CONTRATADA deverão incluir os processos necessários para garantir a continuidade e o bom funcionamento dos ambientes computacionais. Isso inclui: análise de viabilidade, aplicação de boas práticas, implementação e migração de recursos, elaboração de documentação técnica e operacional, criação de relatórios de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, avaliação de desempenho, além do monitoramento e operação dos serviços.
- 4.19.25 O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no software GSTI deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.
- 4.19.26 A Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá prever em seu processo de atendimento, a possibilidade de realização de “call-back”, ou retorno telefônico aos usuários, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.
- 4.19.27 As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.
- 4.19.28 Caso ocorram picos de chamados, a Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá suportar o transbordo de ligações de atendimento.
- 4.19.29 Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do TJCE.
- 4.19.30 As informações acima são um complemento ao detalhamento dos serviços, e sua execução, que estão descritos nos anexos do item 20 Bens e serviços que compõem a solução, deste Termo de Referência.

4.20 Dos Requisitos de Infraestrutura

- 4.20.1 Para viabilizar a execução remota dos serviços contratados, sendo adotado esse formato, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Assim como a CONTRATADA deve zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, os resultados da CONTRATADA.
- 4.20.2 A implantação do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO descrito no requisito anterior deverá ocorrer durante o período de Adaptação e Assimilação do Conhecimento. Qualquer adaptação necessária para a integração do link com os sistemas e ambientes do CONTRATANTE será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para o CONTRATO.
- 4.20.3 A indisponibilidade do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO não deve implicar na indisponibilidade dos serviços contratados e nem ensejará automaticamente a interrupção de prazos de atendimento (níveis mínimos de serviço) pactuados no CONTRATO. De modo a evitar tal indisponibilidade a CONTRATADA deverá adotar estratégias de mitigação de riscos, tais como a disponibilização de links redundantes.
- 4.20.4 Caso os recursos técnicos eventualmente alocados na execução das atividades contratadas enfrentem dificuldades técnicas que incorram em riscos à execução dos projetos ou, ainda, situações alheias e/ou imprevisíveis durante o processo de sustentação é de inteira responsabilidade da CONTRATADA prover todo o suporte técnico necessário à superação dessas restrições, sem custo adicional ao CONTRATO.
- 4.20.5 A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações técnicas constantes no Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento.

4.21 Dos requisitos de crescimento

4.21.1 A LICITANTE, com base nas informações destacadas no item 8.1.3 do Estudo Técnico Preliminar (ETP), em que é demonstrado o crescimento e decréscimo dos chamados entre 2020 e 2024, irá suportar a suas expensas, o crescimento de 20% anual do quantitativo de chamados, enquanto durar a vigência contratual.

4.22 Do Repasse de Conhecimento a Contratada

4.22.1 Como parte dos serviços contratados, a CONTRATADA será responsável pelo suporte técnico à operação da infraestrutura de TIC e ao atendimento aos usuários, utilizando o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (GSTI) fornecido pela CONTRA-TANTE. Para isso, a CONTRATADA deverá designar, no mínimo, 8 (oito) profissionais para receber o repasse de conhecimento sobre os processos de negócio e a metodologia adotada. Esse repasse será realizado predominantemente de forma remota, podendo ocorrer presencialmente nas instalações da CONTRATANTE, conforme sua decisão, durante os primeiros 90 (noventa) dias de vigência do contrato, de forma faseada.

4.23 Da Vistoria

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

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

4.23.3 Caso seja realizada a Vistoria Técnica, a licitante deverá comprovar, por meio Declaração de Vistoria Técnica (Anexo 26 - Sustentação de Infraestrutura - Declaração de Vistoria Técnica. Caso a licitante opte em não realizar a Vistoria Técnica, deverá assinar a declaração do Anexo 27 - Sustentação de Infraestrutura - DECLARAÇÃO DE DIS-PENSA DE VISTORIA.

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

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

4.24 Outros requisitos aplicáveis

4.24.1 Requisitos de sustentabilidade

4.24.1.1 Além dos parâmetros específicos de sustentabilidade intrinsecamente vinculados ao tipo de objeto contratual, a **CONTRATADA** deve estar em conformidade com exigências que fomentem a adoção de boas práticas destinadas a otimizar o uso de recursos, reduzir a incidência de desperdícios, mitigar a poluição e considerar atentamente as preocupações de cunho social.

4.24.1.2 Estes critérios englobam:

4.24.1.2.1 Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes, visando à proteção da saúde e do meio ambiente.

4.24.1.2.2 Adoção de embalagens sustentáveis e de baixo impacto ambiental, priorizando materiais recicláveis, reutilizáveis ou biodegradáveis. A **CONTRATADA** deve buscar minimizar o desperdício de recursos na embalagem de seus produtos, bem como considerar opções que reduzam a geração de resíduos sólidos e contribuam para a preservação do meio ambiente. Além disso, a embalagem deve ser projetada de forma eficiente, levando em consideração seu transporte e armazenamento, com o objetivo de reduzir as emissões de carbono associadas à logística.

4.24.1.2.3 Substituição de substâncias tóxicas por alternativas atóxicas ou de menor toxicidade, garantindo a segurança dos trabalhadores e a preservação ambiental.

4.24.1.2.4 Adoção de práticas que promovam a racionalização e economia no consumo de energia elétrica e água, contribuindo para a redução dos impactos ambientais.

4.24.1.2.5 Treinamento e capacitação periódicos dos empregados, com foco em boas práticas de redução de desperdícios, poluição e considerações sociais, visando ao desenvolvimento sustentável.

4.24.1.2.6 Implementação de programas de reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação, reduzindo o impacto ambiental e fomentando a inclusão social.

4.24.1.2.7 Promoção da utilização de água de reuso ou outras fontes, como águas pluviais ou de poços certificados como isentos de contaminação por metais

pesados ou agentes bacteriológicos, sempre que viável, visando a conservação dos recursos hídricos e a preocupação social com o acesso à água limpa.

4.24.1.2.8 Dessa forma, a **CONTRATADA** não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Deveres e responsabilidades do TJCE

5.1.1 O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital e seus anexos e ainda:

- 5.1.1.1 Nomear o Gestor e os Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.1.2 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA;
- 5.1.1.3 Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.1.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.1.1.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.1.6 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.1.7 Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias ao fornecimento respectivo;
- 5.1.1.8 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 5.1.1.9 Viabilizar local para entrega, teste ou instalação, o que couber segundo o tipo de objeto.

5.2 Deveres e responsabilidades da contratada

5.2.1 A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e na sua proposta, assumindo os seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- 5.2.1.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 5.2.1.2 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota

fiscal, na qual constarão ao menos as indicações referentes a: número de empenho, número do processo.

- 5.2.1.3 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 5.2.1.4 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), reconhecendo desde já a aplicabilidade desta legislação específica no fornecimento detalhado neste instrumento.
- 5.2.1.5 Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.
- 5.2.1.6 Comunicar ao TJCE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data da execução ou entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 5.2.1.7 Garantir que o insumo fornecido será recolhido e substituído, sem ônus para o TJCE, caso ele não esteja de acordo com os padrões de qualidade exigidos;
- 5.2.1.8 Cumprir o contrato dentro do prazo estipulado, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na quantidade solicitada;
- 5.2.1.9 Assumir toda a responsabilidade pelos custos diretos e indiretos, encargos/tributos, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, adicionais de insalubridade, periculosidade, taxas, taxas de administração, fretes, carga e descarga, seguros, deslocamentos de pessoal, embalagem, validade/e ou garantia, contribuições fiscais e parafiscais, e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;
- 5.2.1.10 Atender prontamente o representante do TJCE com vista às substituições dos materiais e serviços que tenham sido recusados pela Administração;
- 5.2.1.11 Manter à frente pessoa qualificada, para representá-lo junto à fiscalização do TJCE;
- 5.2.1.12 Fornecer os materiais nas embalagens originais e adotar todas as medidas preventivas no sentido de se minimizar acidentes ou danos que venham a comprometer a qualidade e a quantidade fornecida;
- 5.2.1.13 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou ao TJCE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 5.2.1.14 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza e com todos os encargos sociais previstos

na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

5.2.1.15 Ceder à CONTRATANTE os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.1.16 Fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.2.1.17 Além das obrigações constantes neste Termo de Referência, deverão ser observadas, ainda, as obrigações constantes no Contrato.

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 Rotinas de execução

6.1.1 A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao TJCE, que em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para resolução do problema.

6.1.2 Os serviços deverão ser executados conforme estabelecido neste **Termo de Referência e seus Anexo**.

6.1.3 A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, definido(s) como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterá(ão) comunicação com o representante indicado pela CONTRATADA, denominado PREPOSTO.

6.1.4 A CONTRATADA designará formalmente o PREPOSTO da CONTRATADA, na forma do modelo do **Anexo 30 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Nomeação de Preposto**, que deverá manter-se acessível e disponível para tratamento das questões executivas do contrato por todo o período de vigência contratual, podendo a CONTRATADA nomear mais de um PREPOSTO para o encargo.

6.1.4.1 Encaminhar por e-mail o nome completo, telefone e endereço eletrônico do preposto e do seu substituto eventual.

- 6.1.5 Todas as comunicações entre o TJCE e a CONTRATADA deverão ser feitas por escrito, preferencialmente por meio eletrônico, e centralizadas no representante legal da CONTRATADA.
- 6.1.6 A fiscalização poderá ser efetivada por amostragem e com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo.
- 6.1.7 A fiscalização da execução será efetuada pelos fiscais indicados, que acompanhará o cumprimento e exigirá que sejam cumpridas todas as exigências relacionadas à prestação dos serviços, de modo a assegurar os melhores resultados para o TJCE.
- 6.1.8 A fiscalização técnica deverá realizar a avaliação da qualidade e das condições de entrega e recebimento dos serviços por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR). Com base nos indicadores previamente estabelecidos, poderá haver redimensionamento proporcional no valor do pagamento, conforme o desempenho aferido. Essa sistemática visa assegurar a efetividade contratual, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados e o alinhamento com os níveis de qualidade exigidos, conforme modelo no item 8.1.5.
- 6.1.9 Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da **CONTRATADA**, para confrontar com a proposta e detalhamentos deste Termo de Referência em busca da conferência de adequação.
- 6.1.10 A fiscalização abrangerá as verificações de cumprimento dos indicadores estabelecidos nos anexos deste Termo de Referência.
- 6.1.11 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou não, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.
- 6.1.12 A equipe de fiscalização do TJCE registrará no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, incluindo a descrição das medidas necessárias para corrigir falhas ou defeitos identificados. A CONTRATADA poderá ser convocada para acompanhar e participar desses registros, sendo obrigada a atender às exigências feitas pela fiscalização.

6.1.13 Identificada qualquer irregularidade, os fiscais do contrato emitirão notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sem prejuízo de promover o sancionamento porventura cabível.

6.1.14 Atribuições da equipe de Gestão e Fiscalização:

Equipe	Atribuições
Gestor do Contrato	<p>Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da Solução de TIC (STIC), designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>a) coordenar as atividades relacionadas à gestão contratual;</p> <p>b) acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;</p> <p>c) acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;</p> <p>d) coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os</p>

	<p>registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;</p> <p>e) coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;</p> <p>f) elaborar com as informações obtidas durante a execução do contrato o relatório final de consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;</p> <p>g) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e demandante quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;</p>
--	---

	<p>h) tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;</p> <p>i) encaminhar as demandas de correção não cobertas por garantia à contratada, podendo ser delegada ao Fiscal Técnico;</p> <p>j) manter o histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica, com apoio dos fiscais do Contrato;</p> <p>k) encaminhar as demandas de correção não cobertas pela garantia à contratada, podendo também delegar essa função ao Fiscal Técnico;</p> <p>l) encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;</p> <p>m) autorizar o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da Contratada; e</p> <p>n) encaminhar à Área Administrativa os eventuais pedidos de modificação contratual</p>
Fiscais Demandantes	Servidores representantes da Área Demandante da solução, designado pela autoridade competente dessa área para

	<p>fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>a) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>b) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>c) apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;</p> <p>d) confeccionar e assinar, juntamente com o Fiscal Técnico, o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais;</p> <p>e) verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico e do Fiscal Administrativo;</p> <p>f) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico; e</p>
--	---

	<p>g) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.</p>
Fiscais Técnicos	<p>Servidores representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução.</p> <p>Responsabilidades:</p> <p>a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;</p> <p>b) anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;</p> <p>c) emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexactidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;</p> <p>d) informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;</p> <p>e) comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;</p>

f) fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

g) comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual;

h) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada;

i) confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, com o apoio do Fiscal Demandante;

j) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Demandante;

k) confeccionar e assinar, juntamente com o Fiscal Demandante, o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento

	<p>provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais;</p> <p>l) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Demandante;</p> <p>m) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal administrativo;</p> <p>n) encaminhar as demandas de correção cobertas por garantia à contratada;</p> <p>o) apoiar o Fiscal Demandante na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>p) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Demandante; e</p> <p>q) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.</p>
Fiscais Administrativos	<p>Servidores representantes da Área Administrativa do órgão, designado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações</p>

fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais. O fiscal administrativo deverá ser designado pela autoridade competente e não poderá ser servidor da área de TIC, salvo em situações excepcionais, devidamente justificada, Resolução CNJ nº 468/2022, artigo 24, §3.

Responsabilidades:

a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

b) verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

c) examinar, se for o caso, a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar dispositivos legais;

d) atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

	<p>e) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada;</p> <p>f) verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;</p> <p>g) verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;</p> <p>h) apoiar o Fiscal Demandante na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e</p> <p>i) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato</p>
--	---

6.2 Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.2.1 Cada OF/OS conterá a quantidade a ser fornecida, incluindo para a execução do serviço o prazo, conforme definições deste Termo de Referência

6.3 Mecanismos formais de comunicação



6.3.1 São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- 6.3.1.1 Ordem de Serviços (OS)
- 6.3.1.2 Ata de Reunião;
- 6.3.1.3 Ofício;
- 6.3.1.4 Ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM);
- 6.3.1.5 Serviços de Mensagens Oficiais (Exemplo MS Teams).
- 6.3.1.6 E-mails.
- 6.3.1.7 Termo de recebimento provisório; e
- 6.3.1.8 Termo de recebimento definitivo.

6.4 Manutenção de sigilo e normas de segurança

6.4.1 A Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

6.4.2 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS Anexo 28 - Sustentação de Infraestrutura - Termo de Ciência e Anexo 29 - Sustentação de Infraestrutura - TCO.

6.5 Formas de transferência de conhecimento

6.5.1 A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

- 6.5.1.1 Item a ser transferido: Toda e qualquer informação pertinente a manutenção, operação, configuração e atualização de processos, práticas, documentos e procedimentos da base de conhecimento.

6.5.1.2 Forma de Transferência: Conforme Termo de Referência, a contratada deverá emitir para o Contratante, relatório(s) técnico(s) referente(s) a atualização das informações geradas durante a execução contratual.

6.5.1.3 Data: Mensalmente até o final do contrato.

6.5.2 Direitos de Propriedade Intelectual

6.5.3 O direito de posse e propriedade de todos os artefatos e produtos elaborados pela CONTRATADA em decorrência do CONTRATO é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

6.6 Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.6.1 Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;

Ação	Responsável	Prazo
A CONTRATADA deverá elaborar um processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços.	Empresa contratada com contrato em finalização.	No mínimo 60 dias antes do fim do contrato.
Realizar novo planejamento, ou decidir por nova contratação renovação do contrato.	Diretoria de Infraestrutura de TI e suas áreas internas.	Doze meses antes da vigência do contrato.

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 Critérios de aceitação

7.1.1 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser

corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.1.2 Em caso de constatação de desvios executivos ou defeitos que comprometam a qualidade do objeto, bem como má fé da **CONTRATADA**, esta fica obrigada a corrigir ou complementar os serviços no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação encaminhada pelo TJCE.

7.2 Recebimento provisório

7.2.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo TJCE no ato de entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, no Contrato e na proposta, com base no termo constante no **Anexo 31 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Provisório (TRP)**, devendo encaminhá-lo ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.2.2 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.2.3 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de conclusão dos serviços oriunda do contratado, acompanhada de comprovação da prestação dos serviços a que se referem.

7.2.4 Para efeito de recebimento provisório:

7.2.4.1 Será apurado o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste instrumento, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada;

7.2.4.2 Será verificada, no que couber, a manutenção da idoneidade trabalhista e previdenciária.

7.2.5 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito em relação ao mesmo período ou conjunto de serviços, com a entrega do último.

7.2.6 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.2.7 O pagamento não será encaminhado e nenhum prazo de pagamento contará enquanto haja pendência de recebimento ou indicação de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.2.8 O recebimento e aceitação dos serviços, não excluirá a responsabilidade civil da **CONTRATADA** pela qualidade, durabilidade, solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.3 Recebimento definitivo

- 7.3.1 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, mediante verificação da conformidade das características técnicas, da qualidade da execução, da quantidade dos serviços prestados, e da análise do desempenho, conforme os indicadores estabelecidos neste instrumento contratual. A avaliação poderá implicar no redimensionamento dos valores a serem pagos à CONTRATADA, bem como na verificação do cumprimento das demais obrigações contratuais. Concluída essa etapa, será emitido o competente Termo Circunstanciado de Aceitação Definitiva.
- 7.3.2 O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução do objeto, será realizado pelos fiscais do contrato, conforme termo constante no **Anexo 32 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Definitivo (TRD)** e é condição para iniciar a contagem do prazo de pagamento.
- 7.3.3 O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções.
- 7.3.4 Podem ser recusados serviços integral ou parcialmente, a critério do TJCE, e toda informação divergente do contrato e fato gerador para a recusa será formalmente registrada e comunicada à **CONTRATADA**.
- 7.3.5 A recusa da nota fiscal poderá ser feita devido à ausência de documentação exigível que deveria acompanhá-la, negativa por parte da **CONTRATADA** de promover a substituição ou de emissão de cartas de correção, ou mesmo por conta de demais não conformidades ocorridas durante as etapas do processo de recebimento que não tenham sido corrigidas.
- 7.3.6 Em caso de recebimento parcial da nota fiscal, poderá disponibilizar os serviços parcialmente recebidos e atestados para utilização. Contudo, será estabelecido um prazo à **CONTRATADA** para solução do problema. Caso a **CONTRATADA** não resolva a pendência até o prazo estipulado, o TJCE procederá com a instrução de pagamento da nota fiscal à **CONTRATADA**, com a glosa referente aos quantitativos e/ou serviços não entregues ou não conformes.

8 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

8.1 Níveis mínimos de serviço exigidos

8.1.1 A CONTRATADA deverá cumprir integralmente todos os indicadores de desempenho e métricas de qualidade dos serviços estabelecidos nos anexos destes Termos de Referência.

8.1.2 O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços refere-se à execução com a

máxima qualidade. Assim, a entrega que, mesmo atendendo parcialmente aos objetivos contratados, não alcançar esse padrão de excelência, implicará pagamento proporcional ao que for efetivamente realizado, conforme os critérios estabelecidos neste instrumento e em seus anexos.

8.1.3 Essa sistemática visa assegurar o recebimento dos objetos contratados, ainda que apresentem eventuais imperfeições, aplicando-se a dedução prevista no art. 144 da Lei nº 14.133/2021. Dessa forma, promove-se o pagamento proporcional ao grau de execução, prevenindo situações de superfaturamento e enriquecimento indevido.

8.1.4 Falhas ou descumprimentos contratuais que não se enquadrem nas faixas de admissibilidade dos instrumentos de medição de resultados, ou que se situem em seu limite mínimo, serão apurados em processo administrativo próprio, podendo ensejar a aplicação das penalidades cabíveis, sem prejuízo da eventual rescisão contratual.

8.1.5 Após o encerramento de cada mês de prestação dos serviços, o representante do TJCE apresentará à CONTRATADA o instrumento denominado “Medição de Serviços Prestados”, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

8.1.5.1 Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;

8.1.5.2 Número do Contrato;

8.1.5.3 Partes Contratuais;

8.1.5.4 Síntese do objeto;

8.1.5.5 Listagem de ocorrências e medições;

8.1.5.6 Fator percentual de aceitação e remuneração dos serviços.

8.1.6 A CONTRATADA deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento “Medição de Serviços Prestados” ante a qualidade esperada dos seus serviços e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

8.2 Descontos e sanções administrativas

- 8.2.1 Conforme descrito neste Termo de Referência, os valores a serem pagos à **CONTRATADA** pelas execuções havidas corresponderão à medição dos resultados auferidos, impondo glosas (descontos) em relação ao não entregue ou recebido, seja quantitativamente, seja qualitativamente, nos termos instituídos em contrato, neste Termo de Referência e nos anexos Instrumentos de Medição de Resultados.
- 8.2.2 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções administrativas previstas nos artigos 156 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo das penalidades civis e penais cabíveis.
- 8.2.3 Considera-se inadimplemento qualquer entrega de serviços fora das especificações técnicas, com qualidade inferior, atraso injustificado ou outra forma de inexecução contratual. Quando o desempenho ultrapassar os limites de aceitabilidade definidos nos Instrumentos de Medição de Resultado (IMR), poderão ser aplicadas as penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
- 8.2.4 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:
- 8.2.4.1 der causa à inexecução parcial do contrato;
 - 8.2.4.2 der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - 8.2.4.3 der causa à inexecução total do contrato;
 - 8.2.4.4 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - 8.2.4.5 apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - 8.2.4.6 praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - 8.2.4.7 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - 8.2.4.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
 - 8.2.4.9 Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- 8.2.4.9.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 8.2.4.9.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.2.4.2 a 8.2.4.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 8.2.4.9.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens 8.2.4.5 a 8.2.4.8, bem como nos itens 8.2.4.2 a 8.2.4.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.
- 8.2.4.9.4 Multa:
- 8.2.4.9.4.1 Moratória, para as infrações descritas no item 8.2.4.4, de 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 60 (sessenta) dias.
- 8.2.4.9.4.2 Compensatória, para as infrações descritas nos itens 8.2.4.1 a 8.2.4.8 de 0,5% a 30% do valor da contratação.
- 8.2.5 A reincidência contratual, caracterizada pelo cometimento de nova infração de mesma natureza, poderá ensejar a majoração da penalidade ou a aplicação de sanção mais gravosa.
- 8.2.6 A multa moratória poderá ser convertida em inadimplemento total, quando o atraso ou descumprimento comprometer de forma significativa a execução contratual, podendo resultar na extinção do contrato por culpa da contratada.
- 8.2.7 As penalidades podem ser aplicadas isoladamente ou de forma cumulativa, conforme a gravidade da infração, sendo permitida a cumulação das sanções dos incisos I, III e IV com a multa prevista no inciso II previstas no caput do art. 156, conforme § 7º do mesmo artigo da Lei nº 14.133/2021. Antes da aplicação de qualquer penalidade, será assegurado à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa, em processo administrativo regular, nos termos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 8.2.8 As multas aplicadas poderão ser compensadas com valores devidos à contratada, descontadas dos pagamentos futuros, ou, se necessário, cobradas judicialmente, podendo haver ressarcimento também por meio da execução da garantia contratual, quando

cabível. A aplicação de multa não exime a contratada da responsabilidade por eventuais perdas e danos causados à Administração.

8.2.9 As sanções aplicadas serão registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme previsto no art. 162 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.3 Do pagamento

8.3.1 O pagamento dos serviços será o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (Ajuste NMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

8.3.2 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do atesto nota fiscal/fatura, o qual será após o Recebimento Definitivo os bens, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.3.3 As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do órgão/unidade definido nas respectivas notas de empenho.

8.3.4 O pagamento somente ocorrerá depois de atestada, pelo TJCE, a conformidade dos materiais recebidos e/ou serviços executados com aqueles que foram exigidos no edital.

8.3.5 Previamente à realização de todo e qualquer pagamento, a Contratada deverá apresentar, documentação comprovante do cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, especialmente:

8.3.5.1 Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, estaduais e municipais, quando cabíveis que abrange também a Certidão Negativa de Débito – INSS (conforme Portaria nº 358/MF de 5 de setembro de 2014), emitida pela Secretaria da Receita Federal.

8.3.5.2 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho.

8.3.5.3 Comprovante de quitação com débitos decorrentes do Fundo de Garantia e Tempo de Serviço, mediante apresentação de Certidão de Regularidade de Situação – FGTS.

8.3.6 A irregularidade para com qualquer dos itens ou a não apresentação das certidões que comprovem a situação de regularidade, quando solicitada pela Contratante por qualquer meio idôneo, caracterizará descumprimento de obrigação acessória.

8.3.7 Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado, até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do Contratante.

8.3.8 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo TJCE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = Encargos Moratórios;

EM = 1 x N x VP, sendo:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \qquad I = \frac{6/100}{365} \qquad I = 0,00016438$$

No qual i = taxa percentual anual no valor de 6% (seis por cento).

8.3.9 O pedido da correção do valor devido deverá ser formalmente solicitado pela Contratada ao gestor do contrato, demonstrando o valor corrigido e os documentos necessários visando subsidiar a deliberação por parte do TJCE, devendo o mesmo estar vinculado ao faturamento e separado por local de faturamento.

8.3.10 O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da Contratada, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para o TJCE.

- 8.3.11 Os pagamentos efetuados à Contratada não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade dos serviços.
- 8.3.12 A Contratada se obriga a manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 8.3.13 Persistindo a irregularidade, o contrato poderá ser rescindido, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista em capítulo próprio.
- 8.3.14 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 8.3.15 O prazo para pagamento faturas ou notas fiscais serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro

9 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

- 1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 172.508.314,60 (cento e setenta e dois milhões, quinhentos e oito mil, trezentos e quatorze reais e sessenta centavos.), conforme mapa de preços em Anexo 25A -Sustentação de Infraestrutura - Mapa Comparativo de Preços.

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO									
Gestão /Unidade	Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN								
Fonte de Recursos	Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário do Ceará (FERMOJU)								
Programa de Trabalho	192 – Excelência do Desempenho da Prestação Jurisdicional								
Elemento de Despesa	339040								
Serviço	Natu- reza	Ação / Grau	Valor Diário	Valor Mensal	2025			2026	
					Qtd. Dias	Qtd. Mês	Valor Total	Qtd. Mês	Valor Total

Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Serviço	20511 / 1º grau	R\$ 107.817,70	R\$ 3.234.530,90	6	1	R\$ 3.881.437,10	12	R\$ 38.814.370,80
		20512 / 2º grau	R\$ 51.912,22	R\$ 1.557.366,73	6	1	R\$ 1.868.840,05	12	R\$ 18.688.400,76
TOTAL GLOBAL (36 MESES) Para efeito de cálculo o valor foi arredondado									
Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Serviço	Ação / Grau	Valor Diário	Valor Mensal	2027		2028		
					Qtd. Mês	Valor Total	Qtd. Dias	Qtd. Mês	Valor Total
		20511 / 1º grau	R\$ 107.817,70	R\$ 3.234.530,90	12	R\$ 38.814.370,80	24	10	R\$ 34.932.933,80
		20512 / 2º grau	R\$ 51.912,22	R\$ 1.557.366,73	12	R\$ 18.688.400,76	24	10	R\$ 16.819.560,58
TOTAL GLOBAL (36 MESES) Para efeito de cálculo o valor foi arredondado									
								R\$	172.508.314,60

10.1 A dotação orçamentária relativa a compras futuras e aos exercícios financeiros subsequentes será indicada oportunamente, conforme disponibilidade orçamentária, estando alinhada ao Programa: 192 - EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO JU-RISDICIONAL, **Objetivo Específico: 192.1 - Prestar serviços judiciais e extrajudiciais efetivos, de qualidade e com celeridade**, do Plano Plurianual (PPA) vigente, em conformidade com os objetivos e metas da Administração Pública.

11 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O prazo original de vigência da contratação pretendida é de 36 (trinta e seis) meses, contados do(a) publicação do contrato, sendo permitida a prorrogação, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133, de 2021, por se tratar de serviços que possuem natureza continuada, desde que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

11.2 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

12 GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

12.1 A Contratada deverá apresentar, na Central de Contratos do TJCE, a garantia contratual no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, conforme modalidades previstas no art. 96, § 1º, da Lei Nº 14.133/21.

12.2 O prazo para apresentação da garantia será:

- 12.2.1 Até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para as modalidades de caução em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária;
- 12.2.2 Até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para a modalidade de seguro-garantia, observando-se que sua apresentação deverá ocorrer antes da assinatura do contrato.
- 12.2.3 A execução do contrato somente poderá ser iniciada após a comprovação da prestação da garantia, independentemente da modalidade adotada.
- 12.2.4 A garantia será restituída à Contratada após o cumprimento integral das obrigações assumidas, incluindo o recolhimento de multas e a reparação de eventuais prejuízos causados ao TJCE.
- 12.2.5 A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, poderá ser utilizada para ressarcimento do TJCE e para pagamento dos valores das multas moratórias, multas punitivas e indenizações devidas pela Contratada.
- 12.2.6 A garantia citada nos itens anteriores, será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.
- 12.2.7 Caberá a Contratada optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
- 12.2.8 Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- 12.2.9 Seguro-garantia;
- 12.2.10 Fiança bancária.
- 12.3 O não cumprimento da obrigação acima descrita será considerada como recusa em assinar o contrato, imputando-se à contratada a aplicação da correspondente penalidade.
- 12.4 O valor da garantia deverá ser atualizado em razão de revisão, reajuste e alterações contratuais.
- 12.5 A garantia deverá ter validade de, no mínimo, 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

13 SUBCONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

- 13.1 A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justi-

ficativa fundamentada. Assim, considerando que nenhum dos itens que compõem a pretensão contratual são considerados de grande vulto e que o objeto é constituído de serviços comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes, havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certame, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica. Portanto, considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

- 13.2 A subcontratação dos serviços previstos neste Termo de Referência não será admitida, considerando a natureza crítica e estratégica das atividades de suporte técnico e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJCE. A execução direta pela CONTRATADA é essencial para garantir:
- 13.3 A padronização e a qualidade dos serviços, conforme os níveis mínimos de desempenho exigidos contratualmente;
- 13.4 A rastreabilidade e a responsabilização direta por falhas, desvios ou não conformidades na prestação dos serviços;
- 13.5 A segurança da informação, especialmente em ambientes que envolvem dados sensíveis e sistemas institucionais;
- 13.6 A integração com os processos internos do TJCE, que exige alinhamento metodológico e conhecimento específico dos fluxos operacionais;
- 13.7 A efetividade na gestão contratual, evitando fragmentações que dificultem o controle, a fiscalização e a aplicação de penalidades.
- 13.8 Dessa forma, a vedação à subcontratação assegura maior controle, confiabilidade e conformidade na execução dos serviços contratados.

14 DO REAJUSTE DE PREÇOS

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

15 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATADA

15.1 Regime, tipo e modalidade da licitação

15.1.1 O prestador de serviços será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço. Os valores máximos aceitáveis, tanto por perfis, categorias e grupos, além dos valores globais, estão descritos no item 73 e no Anexo 25B -Sustentação de Infraestrutura - Planilha de Formação de Preços.

15.1.2 Em conformidade com o item 21.15.1 do ANEXO I - Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e considerando a forma de pagamento prevista no referido modelo — qual seja, pagamento por valor fixo mensal, com estimativa precisa dos custos finais dos serviços para todo o contrato —, o regime de execução poderá ser classificado como empreitada por preço global, ainda que o pagamento seja realizado em parcelas mensais.

15.1.3 Dessa forma, embora a seleção do prestador ocorra por meio de pregão eletrônico com julgamento pelo menor preço, a execução contratual será regida pelo modelo de empreitada por preço global, conforme previsto na legislação vigente e nos documentos anexos, garantindo maior previsibilidade orçamentária e eficiência na gestão contratual.

15.2 Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência

15.2.1 A divisão do objeto contratual, com reserva de 25% para microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), não será adotada nessa contratação, considerando a natureza integrada, contínua e especializada dos serviços de suporte técnico e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJCE, justificado no item 3.5.

15.2.2 A execução eficiente dos serviços de Nível 1, Nível 2 e Nível 3 exige:

15.2.2.1 Uniformidade na gestão operacional, com aplicação de metodologias padronizadas e integração entre equipes;

15.2.2.2 Alta disponibilidade e escalabilidade, com capacidade técnica e estrutura compatível com o porte e complexidade do ambiente de TIC do TJCE;

- 15.2.2.3 Responsabilidade contratual centralizada, essencial para garantir o cumprimento dos níveis de serviço (SLAs) e a aplicação de penalidades em caso de descumprimento;
- 15.2.2.4 Segurança da informação e controle de acesso, que demandam gestão unificada e confiável dos profissionais envolvidos;
- 15.2.2.5 Interdependência entre os níveis de atendimento, o que inviabiliza a fragmentação do objeto sem comprometer a qualidade e a continuidade dos serviços.
- 15.2.2.6 Dessa forma, a divisão do objeto contratual comprometeria a eficiência, a segurança e a governança da prestação dos serviços, não sendo recomendada para este tipo de contratação.
- 15.2.2.7 Dessa forma, em conformidade com o disposto no inciso III, Art. 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, o disposto no inciso III do Art. 48 não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

15.3 Critérios de qualificação técnica para a habilitação

- 15.3.1 Será exigido da CONTRATADA a comprovação e manutenção das seguintes QUALIFICAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS:
 - 15.3.1.1 A Qualificação Econômico-Financeira tem como objetivo avaliar a capacidade financeira e econômica das empresas interessadas em participar da disputa, garantindo assim a segurança do contrato e a viabilidade do projeto. No Tribunal de Justiça do Ceará, a Qualificação Econômico-Financeira é um critério importante para a escolha da empresa vencedora, pois garante a solvência financeira e a capacidade de cumprimento do contrato firmado.
 - 15.3.1.2 Da Apresentação da Proposta de Preços
 - 15.3.1.2.1 A proposta de preços deverá ser apresentada pela licitante conforme o modelo constante no Anexo 33 – Sustentação de Infraestrutura – Modelo de Proposta de Preços, observando os seguintes requisitos:
 - 15.3.1.2.1.1 Estruturação por Grupo, Categoria, Item e Perfil Profissional, conforme definido neste Termo de Referência e seus anexos técnicos;
 - 15.3.1.2.1.2 Preenchimento completo da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, incluindo todos os módulos exigidos: remuneração,

encargos, benefícios, provisões, insumos, tributos, custos indiretos e lucro;

15.3.1.2.1.3 Apresentação da Planilha Complementar por Perfil Profissional, conforme modelo do Anexo 33, com detalhamento dos componentes de custo e preço, incluindo o Fator K, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações;

15.3.1.2.1.4 Indicação dos valores unitários e totais por perfil e grupo, respeitando os limites máximos estabelecidos nos Anexos 25A – Mapa Comparativo de Preços e 25B – Planilha de Formação de Preços;

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

15.3.1.2.1.6 Assinatura do representante legal da empresa, com identificação da razão social, CNPJ, endereço, telefone e e-mail.

15.3.1.2.2 A ausência de informações exigidas ou o não atendimento ao modelo de proposta poderá ensejar a desclassificação da licitante, conforme previsto na legislação vigente e nos critérios técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

15.3.1.3 Definição de Patamar Mínimo para Identificação de Propostas Inexequíveis:

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

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

15.3.1.4 Esse parâmetro será utilizado:

15.3.1.4.1 Na definição do preço de referência da licitação;

15.3.1.4.2 Na identificação de propostas com valores abaixo do mínimo aceitável;

- 15.3.1.4.3 Na verificação da viabilidade econômica das propostas apresentadas, conforme diretrizes do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
- 15.3.1.5 Além disso, conforme previsto no Art. 34 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022, será considerado indício de inexecutabilidade qualquer proposta cujo valor seja inferior a 50% do valor orçado pela Administração. Nesses casos, a inexecutabilidade será confirmada mediante diligência técnica, que deverá comprovar:
- 15.3.1.6 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 15.3.1.7 Que não existem custos de oportunidade capazes de justificar o valor ofertado.
- 15.3.1.8 Portanto, propostas que apresentem valores abaixo do patamar mínimo definido pelo Mapa Salarial (Salário x Fator K) ou inferiores a 50% do valor orçado pela Administração serão tratadas como presumidamente inexecutáveis, exigindo diligência para comprovação da viabilidade ou desclassificação conforme o caso.
- 15.3.1.9 certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples;
- 15.3.1.10 certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- 15.3.1.11 balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;
- 15.3.1.12 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (C), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 15.3.1.13 patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;
- 15.3.1.14 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 15.3.1.15 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação mediante substituição dos demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 15.3.1.16 Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao

seu patrimônio líquido, podendo ser exigidos mais documentos para confirmação do declarado.

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

15.3.2 Será exigido da CONTRATADA a comprovação e manutenção dos seguintes critérios de QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS:

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

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

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

15.3.2.2.2 Os itens definidos e obrigatórios encontram-se no Anexo 01 - Grupo 01 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 1N - Central de Atendimento.

15.3.3 Será exigido da **CONTRATADA** a comprovação e manutenção das seguintes QUALIFICAÇÕES TÉCNICO-OPERACIONAIS:

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

15.3.3.2 Os critérios estabelecidos visam garantir que a empresa contratada:

- 15.3.3.2.1 Possua histórico comprovado de atuação em ambientes de grande porte, com volume significativo de usuários e chamados mensais, assegurando capacidade de absorção da demanda contratual;
 - 15.3.3.2.2 Tenha experiência em atendimento descentralizado, demonstrando domínio sobre operações distribuídas em múltiplos municípios, o que é essencial para o contexto geográfico do Estado do Ceará;
 - 15.3.3.2.3 Apresente maturidade em gestão de equipes e processos, evidenciada pela atuação anterior em contratos com escopo semelhante, uso de soluções ITSM e controle de indicadores de desempenho (SLA e NMS);
 - 15.3.3.2.4 Seja capaz de garantir continuidade operacional, mesmo em cenários de alta demanda, instabilidade de infraestrutura ou diversidade tecnológica;
 - 15.3.3.2.5 Comprove capacidade técnica e escalabilidade, por meio de contratos anteriores que atendam o disposto no item 15.3.3.5, assegurando que a empresa já tenha enfrentado desafios de porte equivalente.
- 15.3.3.3 Esses requisitos não apenas promovem a seleção de fornecedores qualificados, mas também mitigam riscos operacionais, asseguram a entrega dos serviços com qualidade e reforçam o compromisso com a eficiência na gestão pública.
- 15.3.3.4 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 15.3.3.5 Para fins da comprovação, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
- 15.3.3.5.1 Comprovar que os serviços foram prestados em, no mínimo, 90 (noventa) municípios distintos do território nacional, sem restrição quanto à localização geográfica, desde que a comprovação incida, no mínimo sobre a prestação de serviços para tender 5.500 usuários de TIC e uma média de volume mensal de 17.420 chamados.
 - 15.3.3.5.2 Esta comprovação é necessária devido a presente contratação visar garantir a prestação de serviços de operação de infraestrutura e

atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk) em diversos municípios do Estado do Ceará, com foco em atendimento descentralizado, contínuo e de alta disponibilidade.

15.3.3.5.3 Considerando a natureza do serviço, que envolve suporte técnico remoto e/ou presencial a usuários distribuídos geograficamente, torna-se essencial que a empresa contratada possua experiência comprovada em operações de grande abrangência territorial, demonstrando capacidade de gestão, logística, padronização de processos e manutenção da qualidade do atendimento em diferentes localidades.

15.3.3.5.4 A exigência de comprovação de prestação de serviços em no mínimo 90 (noventa) municípios distintos do território nacional tem como objetivo:

15.3.3.5.4.1 Comprovar a capilaridade operacional da licitante, evidenciando sua capacidade de atender demandas simultâneas em múltiplas localidades;

15.3.3.5.4.2 Demonstrar maturidade em gestão de equipes distribuídas, com controle de indicadores de desempenho (SLA e NMS) em ambientes heterogêneos;

15.3.3.5.4.3 Mitigar riscos operacionais relacionados à implantação e sustentação de serviços em municípios com diferentes perfis de infraestrutura e conectividade; e

15.3.3.5.4.4 Assegurar a continuidade e qualidade dos serviços, especialmente em cenários de alta demanda e complexidade técnica.

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

15.3.3.5.6 Conforme o § 1º do referido artigo, a exigência de atestados deve se restringir às parcelas de maior relevância ou valor significativo, entendidas como aquelas cujo valor individual seja igual ou superior a 4% do valor total

estimado da contratação. Nesse sentido, os itens técnicos descritos nos subitens abaixo foram selecionados com base em sua criticidade operacional e impacto direto na continuidade dos serviços essenciais de TIC, sendo considerados tecnicamente relevantes e compatíveis com o critério legal de significância. Em atendimento ao § 2º do Art. 67 da Lei nº 14.133/2021, em que se admite a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 50% das parcelas relevantes, a Licitante deverá comprovar através dos atestados de prestação de serviços, aos seguintes critérios:

- 15.3.3.5.6.1 3.950 estações de trabalho entre desktops e notebooks com Microsoft Windows;
- 15.3.3.5.6.2 5.500 usuários;
- 15.3.3.5.6.3 Volume médio mensal de 17.420 chamados (1º, 2º e 3º Níveis) registrados e automatizados.
- 15.3.3.5.6.4 Experiência na coordenação das seguintes práticas ITIL:
 - 15.3.3.5.6.4.1 Gerenciamento de Incidentes;
 - 15.3.3.5.6.4.2 Gerenciamento de Requisição de Serviços;
 - 15.3.3.5.6.4.3 Gerenciamento de Problemas;
 - 15.3.3.5.6.4.4 Gestão de Mudança e Liberação;
 - 15.3.3.5.6.4.5 Gestão de Conhecimento; e
 - 15.3.3.5.6.4.6 Gestão de Configuração de Serviços de TI.
- 15.3.3.5.6.5 Serviço de Chatbot integrado à ferramenta de Service Desk (ITSM).
- 15.3.3.5.6.6 Sustentação de infraestrutura em ambientes que atendam, no mínimo, aos seguintes critérios:
 - 15.3.3.5.6.6.1 791 servidores virtuais com sistema operacional Windows Server e Linux;
 - 15.3.3.5.6.6.2 Operação e monitoramento do ambiente de TIC em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, 7 dias na semana) dias na semana, com acionamento de plano de comunicação.
 - 15.3.3.5.6.6.3 Serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em estações em ambientes Microsoft e Linux.
 - 15.3.3.5.6.6.4 Serviços de administração, configuração, manutenção de no mínimo:
 - 15.3.3.5.6.6.4.1 3 storages;
 - 15.3.3.5.6.6.4.2 2 appliances de backup;
 - 15.3.3.5.6.6.4.3 SAN (Storage Area Network);

- 15.3.3.5.6.6.4.4 Switches Fibre Channel.
- 15.3.3.5.6.6.5 Serviços de Administração de Banco de Dados comerciais, com, no mínimo:
 - 15.3.3.5.6.6.5.1 Oracle: 73TB;
 - 15.3.3.5.6.6.5.2 e PostgreSQL: 15TB.
- 15.3.3.5.6.6.6 Configuração e gestão de serviços básicos de infraestrutura em servidores Linux e Windows, incluindo:
 - 15.3.3.5.6.6.6.1 Active Directory com integração entre plataformas Linux e Windows;
 - 15.3.3.5.6.6.6.2 Serviços de DNS e DHCP;
 - 15.3.3.5.6.6.6.3 Compartilhamento de arquivos;
 - 15.3.3.5.6.6.6.4 Atualização de pacotes de software;
 - 15.3.3.5.6.6.6.5 Gerenciamento de antivírus corporativo.
- 15.3.3.5.6.6.7 Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico, com, no mínimo, 4.000 (quatro mil) caixas postais.
- 15.3.3.5.6.6.8 Suporte técnico e configuração de soluções de Backup Appliance e Disaster Recovery, voltadas para ambientes virtualizados.
- 15.3.3.5.6.6.9 Administração de redes de dados, incluindo:
 - 15.3.3.5.6.6.9.1 Rede local (LAN) com, no mínimo, 25 (vinte e cinco) switches;
 - 15.3.3.5.6.6.9.2 Rede sem fio local (WLAN) com, no mínimo, 200 (duzentos) pontos de acesso (APs);
 - 15.3.3.5.6.6.9.3 Rede de longa distância (WAN) com, no mínimo, 100 (cem) links de dados.
- 15.3.3.5.6.6.10 Administração, configuração e manutenção de soluções de segurança da informação, incluindo:
 - 15.3.3.5.6.6.10.1 Filtro de conteúdo para navegação na Web;
 - 15.3.3.5.6.6.10.2 Acesso remoto e VPN dos tipos IPSec, SSL e Site-to-Site;
 - 15.3.3.5.6.6.10.3 Firewall de próxima geração ou UTM, do tipo *stateful*, baseado em hardware ou software, operando em ambiente de alta disponibilidade.
 - 15.3.3.5.6.6.10.4 Instalação, configuração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de **Segurança de Perímetro**, em ambiente de alta disponibilidade, que incluam, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
 - 15.3.3.5.6.6.10.4.1 Sistema de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS);
 - 15.3.3.5.6.6.10.4.2 Solução de proxy;
- 15.3.3.5.6.6.11 Ferramentas de análise de tráfego de rede.

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

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

15.3.3.5.7 O TJCE poderá realizar diligências para complementar informações ou verificar a veracidade dos atestados de capacidade técnica apresentados pela LICITANTE vencedora. Durante esse processo, poderão ser solicitados documentos comprobatórios, como cópias de contratos, notas fiscais ou qualquer outro registro que comprove, de forma inequívoca, que os serviços descritos nos atestados foram efetivamente prestados.

15.3.3.6 **Justificativa Técnica Integrada**

15.3.3.6.1 Em atenção aos requisitos estabelecidos nos subitens 15.3.3.5.1, 15.3.3.5.5, 15.3.3.5.6.1 a 15.3.3.5.6.6 do item 15.3.3.5 do Termo de Referência, cumpre esclarecer que os atestados apresentados pela LICITANTE devem contemplar, de forma cumulativa, as exigências técnicas ali descritas, conforme fundamentação previamente apresentada nos itens 15.3.3.1 a 15.3.3.3.

15.3.3.6.2 A seguir, realiza-se o enquadramento e a transferência das justificativas para relacioná-las diretamente aos itens mencionados:

15.3.3.6.2.1 Os itens 15.3.3.1 a 15.3.3.2 destacam a complexidade técnica e a criticidade operacional da contratação, exigindo experiência comprovada em ambientes de grande porte, com ampla distribuição geográfica e alta demanda. Tais características estão diretamente alinhadas com os critérios do item 15.3.3.5, que trata da prestação de serviços de Service Desk com solução ITSM, abrangendo práticas ITIL e volumes expressivos de usuários e chamados.

15.3.3.6.2.2 O subitem 15.3.3.2.3 menciona explicitamente a maturidade em gestão de equipes e processos, com uso de soluções ITSM e controle de indicadores de desempenho (SLA e NMS), o que atende diretamente às exigências do item 15.3.3.5.6.4, que requer experiência nas práticas de gerenciamento de serviços de TI conforme a biblioteca ITIL.

15.3.3.6.2.3 A exigência de **chatbot integrado à ferramenta de Service Desk** (item 15.3.3.5.6.5) também se relaciona à maturidade tecnológica descrita nos itens anteriores, especialmente no que tange à automação e padronização de processos de atendimento.

15.3.3.6.2.4 Quanto à **sustentação de infraestrutura** (item 15.3.3.5.6.6), os atestados apresentados demonstram atuação em ambientes com servidores Windows e Linux, operação 24x7, administração de storages, redes, banco de dados, segurança da informação e serviços de backup e recuperação. Tais competências estão previstas nos itens 15.3.3.2.4 e

15.3.3.2.5, que tratam da continuidade operacional e da escalabilidade técnica.

15.3.3.6.2.5 A **administração de redes, serviços de infraestrutura, segurança perimetral e gestão de ativos de TIC** também está contemplada conforme exigido nos subitens de 15.3.3.5.6.6.9 a **15.3.3.5.6.6.13**, evidenciando a capacidade da LICITANTE em operar ambientes complexos e heterogêneos.

15.3.3.6.2.6 Por fim, o item 15.3.3.5.7 prevê diligências por parte do TJCE, ao qual poderá confirmar, por meio de documentação complementar, a veracidade das informações constantes nos atestados já apresentados, que foram estruturados para atender cumulativamente aos requisitos técnicos exigidos.

15.3.3.6.3 Dessa forma, os elementos constantes nos itens 15.3.3.1 a 15.3.3.2 devem ser entendidos como justificativa complementar aos itens 15.3.3.5.5 a 15.3.3.5.7, evidenciando que os requisitos técnicos foram devidamente atendidos pela LICITANTE.

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

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

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

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

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

15.3.4 Será exigido da **LICITANTE** a comprovação e manutenção das seguintes **QUALIFICAÇÕES TÉCNICO-PROFISSIONAIS**:

15.3.4.1 Apresentar atestados de capacidade técnica de serviços, com características semelhantes às do objeto contratual.

15.3.4.2 Justificativa Técnica para Exigência de Certificações Profissionais

15.3.4.2.1 A exigência de apresentação de atestados de capacidade técnica com profissionais certificados tem como objetivo assegurar que a empresa contratada possua expertise comprovada e capacidade técnica compatível com a complexidade e especificidade do objeto contratual, que envolve serviços de alta especialização em tecnologia da informação e gestão de projetos.

15.3.4.2.2 Conforme o art. 67, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, é permitida a exigência de qualificação técnico-profissional e técnico-operacional, desde que estritamente relacionada às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da contratação. A jurisprudência do TCU também reconhece a regularidade da exigência de certificações técnicas, desde que devidamente justificadas quanto à sua essencialidade e pertinência com o objeto contratado.

15.3.4.2.3 A seguir, apresenta-se a justificativa individualizada para cada certificação exigida:

15.3.4.2.3.1 01 (um) profissional com certificação PMP: Essencial para garantir a gestão eficiente de projetos complexos, com metodologias reconhecidas internacionalmente.

15.3.4.2.3.2 05 (cinco) profissionais com certificação ITIL 4 Foundation: Necessária para assegurar práticas padronizadas de gestão de serviços de TI, alinhadas às melhores práticas globais.

15.3.4.2.3.3 02 (dois) profissionais com certificação Cobit: Relevante para assegurar governança e controle dos processos de TI, conforme padrões aceitos pelo mercado e órgãos de controle.

15.3.4.2.3.4 01 (um) profissional com a Certificação CCNP: Necessária para garantir competência técnica em redes de comunicação, essenciais à infraestrutura contratada.

15.3.4.2.3.5 01 (um) profissional com a Certificação Oracle: Certificação indispensável para administração de bancos de dados críticos à operação dos sistemas.

15.3.4.2.3.6 01 (um) profissional com a Certificação de Segurança Cibernética: Fundamental para proteger os ativos digitais e garantir conformidade com normas de segurança da informação.

15.3.4.2.3.7 01 (um) profissional com a Certificação em Virtualização: Essencial para gerenciamento de ambientes virtualizados, amplamente utilizados na infraestrutura de TI moderna.

15.3.4.2.3.8 01 (um) profissional com a Certificação em ferramenta de Backup: Garante a capacidade de recuperação de dados e continuidade dos serviços em caso de falhas.

15.3.4.2.4 **Sobre os Quantitativos**

15.3.4.2.4.1 Os quantitativos exigidos foram definidos com base em estudos técnicos internos, considerando a dimensão, criticidade e complexidade dos serviços a serem contratados. A quantidade de profissionais certificados visa garantir redundância operacional, resiliência técnica e capacidade de atendimento simultâneo a múltiplas demandas, sem comprometer a qualidade dos serviços.

15.3.4.3 Além disso, a gestão dos profissionais será realizada pela empresa contratada, sem vínculo direto com o TJCE, o que reforça a necessidade de comprovação prévia da capacidade técnica da equipe, por meio de certificações reconhecidas.

15.3.4.4 Portanto, a exigência desses registros é essencial para mitigar riscos operacionais, assegurar a entrega dos serviços com qualidade e promover a governança eficaz dos recursos de tecnologia da informação.

16 **RELAÇÃO DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**

Nº	Nome do Anexo	Descrição Resumida
01	Anexo 01 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N – Central de Atendimento	Anexo destinado a definir os critérios técnicos para o funcionamento da Central Atendimento.
02	Anexo 02 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Suporte Técnico de Microinformática 1N	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de atendimento da Central de Atendimento pelo 1º Nível.
03	Anexo 03 – Grupo 01 – Sustentação de Infraestrutura – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 1º Nível	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço do 1º Nível.

04	Anexo 04 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de atendimento do 2º Nível.
05	Anexo 05 – Grupo 02 – Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 2º Nível	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço do 2º Nível.
06	Anexo 06 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de Microinformática 2º Nível Sistemas	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de atendimento do 2º Nível Sistemas.
07	Anexo 07 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - 2º Nível Sistemas	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço do 2º Nível Sistemas.
08	Anexo 08 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas Tarefas de Suporte/ Tarefas de Demanda de 1º Nível e 2º Nível	Anexo destinado a definir os perfis e as qualificações profissionais exigidos para a prestação dos serviços de 1º Nível e de 2º Nível.
09	Anexo 09 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de tarefas de demandas do 2º Nível.
10	Anexo 10 - Grupo 02 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço TAREFAS DE DEMANDA 2º Nível	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de serviço referentes as tarefas de demandas do 2º Nível.
11	Anexo 11 - Grupo 05 - Serviços Especializados - Gestão de Configuração de Serviços de TI e Gestão de Ativos de TI	Anexo destinado a definir os critérios aplicáveis à prestação dos serviços de gestão de configuração e de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)
12	Anexo 12 - Grupos 03, 04 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços e PJE	Anexo destinado a definir os critérios aplicáveis à prestação dos serviços de suporte técnico de 3º nível e PJE, e gerenciamento de serviços.
13	Anexo 13 - Grupos 03 e 04 - Sustentação de Infraestrutura - Perfis e Qualificações Profissionais - 3º Nível, Gerenciamento ITIL e TIC	Anexo destinado a definir os perfis e as qualificações profissionais exigidos para a prestação dos serviços de 3º Nível, de Gerenciamento de TIC e ITIL.
14	Anexo 14 – Sustentação de Infraestrutura - Tabela de Atividades e Macroatividades - 3º Nível Gerenciamento ITIL e TIC	Anexo destinado a definir as atividades e macroatividades dos serviços de 3º Nível, de Gerenciamento de TIC e ITIL
15	Anexo 15 - Grupos 03, 04, 06 e 07 - Sustentação de Infraestrutura - Indicadores de Níveis	Anexo destinado a definir os indicadores de níveis mínimos de

	Mínimos de Serviço - Suporte Técnico de 3º Nível, Gerenciamento de Serviços, Tarefas de Demandas e PJE.	serviços de suporte de 3º Nível e PJE, de gerenciamento de serviços e de tarefas de demandas do 3º nível.
16	Anexo 16 - Grupo 06 - Sustentação de Infraestrutura - TAREFAS DE DEMANDA - Serviço de Suporte 3º Nível	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço de tarefas de demandas do 3º Nível.
17	Anexo 17 - Grupo 05 - Serviços Especializados - NOC	Anexo destinado a definir os critérios referentes ao serviço especializado de monitoramento e observabilidade (NOC)
18	Anexo 18 - Sustentação de Infraestrutura - Ativos de Infraestrutura - 3º Nível	Anexo destinado a informar sobre os ativos da infraestrutura de TI do TJCE, relacionados ao serviço de suporte do 3º nível.
19	Anexo 19 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Perfis e Qualificações Profissionais	Anexo destinado a definir os perfis e as qualificações profissionais exigidos para a prestação do serviço de suporte técnico ao PJE.
20	Anexo 20 - Grupo 07 - Sustentação de Infraestrutura - Suporte Técnico Processo Judicial Eletrônico - PJE - Tabela de Atividades e Macroatividades	Anexo destinado a definir as atividades e macroatividades dos serviços de suporte técnico ao PJE.
21A	ANEXO 21A - Sustentação de Infraestrutura - Normas de Segurança de Dispositivos - Service Desk	Anexo destinado a definir as diretrizes e normas de segurança para utilização de ativos computacionais.
21B	ANEXO 21B - Sustentação de Infraestrutura - Requisitos Laptop - Hardware e Software	Anexo destinado a definir os requisitos de equipamentos de trabalho para a prestação dos serviços.
22	Anexo 22 - Sustentação de Infraestrutura - Dados do ambiente de TI da Contratante	Anexo destinado a informar sobre os dados do ambiente de TI do TJCE.
23	Anexo 23 - Sustentação de Infraestrutura - Modelos dos Planos de Mudança e Liberação	Anexo destinado a mostrar os modelos dos planos de mudança e liberação utilizados pelo TJCE.
24A	Anexo 24A - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços	Anexo destinado a mostrar uma visão geral sobre catálogo de serviços.
24B	Anexo 24B - Sustentação de Infraestrutura - Catálogo de Serviços	Anexo destinado a informar sobre o catálogo de serviços em uso no TJCE.
25A	Anexo 25A - Sustentação de Infraestrutura - Mapa Comparativo de Preços	Anexo destinado a definir os valores estimados da contratação, memória de cálculo e fontes de preços utilizados.
25B	Anexo 25B - Sustentação de Infraestrutura -	Anexo destinado a mostrar a planilha

	Planilha de Formação de Preços	detalhada de formação de preços utilizados.
26	Anexo 26 - Sustentação de Infraestrutura - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA	Anexo destinado a mostrar o modelo de declaração de vistoria técnica.
27	Anexo 27 - Sustentação de Infraestrutura - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA	Anexo destinado a mostrar o modelo de declaração de dispensa de vistoria técnica.
28	Anexo 28 - Sustentação de Infraestrutura - Termo de Ciência	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Ciência sobre declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.
29	Anexo 29 - Sustentação de Infraestrutura - Termo de Compromisso	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.
30	Anexo 30 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Nomeação de Preposto	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Nomeação do Preposto.
31	Anexo 31 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Recebimento Provisório.
32	Anexo 32 - Sustentação de Infraestrutura – Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Anexo destinado a mostrar o modelo do Termo de Recebimento Definitivo.
33	Anexo 33 - Sustentação de Infraestrutura - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS	Anexo destinado a mostrar o modelo de Proposta de Preços

17 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

17.1 Compõe a equipe de planejamento para este objeto os seguintes servidores:

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
Stela Carmen Ferreira Lustosa – 935 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

Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198
Área Demandante

Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794
Área Demandante



18 APROVAÇÕES

18.1 Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Licitação para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art.53 da Lei Federal nº 14.133/21.

Autoridade Competente
<hr/> <p>Denise Maria Norões Olsen – 24667 Secretária de Tecnologia da Informação</p>
<p>Fortaleza, data da última assinatura</p>

Fortaleza, 28 de novembro de 2025.

Pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará