



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Comissão Permanente de Licitação**

---

**OFÍCIO N. 74/2020**

**ASSUNTO: ADENDO 01 AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2020.**

**PROCESSO N. 8502627-38.2020.8.06.0000**

A Comissão Permanente de Licitação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará comunica aos interessados que o Edital do Pregão Eletrônico n.º 15/2020, que trata da “**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**”, sofreu a seguinte alteração:

**Acerca das datas de realização da sessão pública do Edital de Pregão Eletrônico n. 15/2020:**

**ONDE SE LÊ:**

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ:** 2/7/2020 às 9:30 horas (Horário de Brasília).

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** 2/7/2020 às 9:30 horas (Horário de Brasília).

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** 2/7/2020 às 10:30 horas (Horário de Brasília).

**LEIA-SE:**

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ:** 13/8/2020 às 09:30 horas (Horário de Brasília).

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** 13/8/2020 às 09:30 horas (Horário de Brasília).

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** 13/8/2020 às 10:30 horas (Horário de Brasília).

**Fica adicionado o item 9.1.1.1.8 do Termo de Referência, com a seguinte redação:**

"9.1.1.1.8. A LICITANTE deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, a planilha de custos e formação de preços padrão com base na Instrução Normativa Nº 5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão."

**No Anexo 1 (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico nº 15/2020:**

**Fica excluído o item 3.5.14.**

**Adiciona-se o item 3.5.9.5 com a seguinte redação:**

*3.5.9.5 Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar as Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível, à CONTRATANTE, não poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, durante o horário de execução da Tarefa de Rotina, independente do local de prestação de serviço.*

**No Item 3.4.4, ONDE SE LÊ:**

*3.4.4 Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o Coordenador da Central de Atendimento e a equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no*



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

---

*contrato. Esta reunião poderá ocorrer por videoconferência, a critério do CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidas pelas partes, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará.*

**LEIA-SE:**

*3.4.4 Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o Supervisor de Serviço de Suporte em 1º Nível e a equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato. Esta reunião poderá ocorrer por vídeoconferência, a critério do CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidas pelas partes, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará.*

**No Item 3.6.2, ONDE SE LÊ:**

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de profissionais para o início dos serviços</b>
ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL	18
SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL	2
TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL	40
SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL	1
TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL SISTEMAS	6
SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL SISTEMAS	1

**LEIA-SE:**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

---

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de profissionais para o início dos serviços</b>
ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL	18
SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL	1
TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL	40
SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL	2
TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL SISTEMAS	6
SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL SISTEMAS	1

**No item 3.6.2, no seu subitem 3.6.1.1, ONDE SE LÊ:**

*3.6.1.1. Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, que será de 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços.*

**LEIA-SE:**

*3.6.2.1 Qualquer redução nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, que será de 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços.*

**Adiciona-se o item 3.6.2.2, com a seguinte redação:**

*3.6.2.2 A CONTRATADA deverá realizar os estudos necessários para o correto e efetivo dimensionamento da equipe técnica para a prestação do serviço e atingimento das metas estabelecidas nos indicadores previsto no Edital. A tabela acima informa o quantitativo atual, com base nos indicadores do atual contrato.*

**Adiciona-se o item 3.8.2.1.1, com a seguinte redação:**

*3.8.2.1.1. A LICITANTE deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, a planilha de custos e formação de preços padrão com base na Instrução Normativa Nº5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.*



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

---

**No Item 3.8.2.2, ONDE SE LÊ:**

3.8.2.2. A *CONTRATADA* poderá utilizar *Convenção Coletiva de Trabalho* na contratação dos seus colaboradores distinta da apontada como referência, desde que mantida a remuneração base informada no item 3.8.2.1 e adstrita à base territorial de sindicato cearense. A *Convenção Coletiva de Trabalho* utilizada pela *CONTRATADA* deverá ser informada em sua proposta de preços e será utilizada como referência para a repactuação dos serviços.

**LEIA-SE:**

**3.8.2.2** A *CONTRATADA* poderá utilizar *Convenção Coletiva de Trabalho* na contratação dos seus colaboradores distinta da apontada como referência, desde que mantida a remuneração base informada no item 3.8.2.1 e adstrita à base territorial de sindicato cearense. A *Convenção Coletiva de Trabalho* utilizada pela *CONTRATADA* deverá ser informada em sua proposta de preços.

**Adiciona-se o item 3.8.2.2.1, com a seguinte redação:**

“3.8.2.2.1. A *LICITANTE* deverá *Encaminhar, juntamente à sua proposta, a planilha* de custos e formação de preços padrão com base na Instrução Normativa N<sup>o</sup>5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.”

**No item 3.8.2.3, ONDE SE LÊ:**

**3.8.2.3** Caso a *Contratada* contrate profissionais com remunerações inferiores às previstas na tabela anterior, o licitante deverá atender a uma das opções abaixo:

**LEIA-SE:**

**3.8.2.3.** Caso a *Contratada* contrate profissionais com remunerações inferiores às previstas na tabela anterior, o licitante deverá:

**No item 3.8.2.3.1, ONDE SE LÊ:**

**3.8.2.3.1.** *Opção 1 - Encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida no Anexo 12 - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas - 3º Nível:*

**3.8.2.3.1.** *Para fins da demonstração comprobatória exigida, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para o licitante mediante remuneração igual ou inferior à informada no item 3.8.2.1 de sua proposta; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto deste Termo de Referência da presente licitação, mediante a remuneração apresentada pela *CONTRATADA* constante da proposta do licitante.*



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

---

**382312** A documentação comprobatória apresentada, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes do Anexo 12 - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas - 3º Nível.

**LEIA-SE:**

**38231.** Encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida no Anexo 12 - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas - 3º Nível:

**38231.1.** Para fins da demonstração comprobatória exigida, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para o licitante mediante remuneração igual ou inferior à informada no item 3.8.2.1 de sua proposta; ou, ainda, estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação praticada na administração pública do Estado do Ceará ou na Administração Federal (Órgãos da administração direta, indireta, fundações, empresas públicas), cujo contrato tenha sido assinado no Estado do Ceará.

**38231.2** A documentação comprobatória apresentada, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes do Anexo 12 - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas - 3º Nível.

**3.8.2.3.1.3** A LICITANTE deverá Encaminhar, juntamente à sua proposta, a planilha de custos e formação de preços padrão com base na Instrução Normativa Nº5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

**Ficam excluídos os itens e subitens: 3.8.2.3.2, 3.8.2.3.2.1 e 3.8.2.3.2.2.**

**No Item 5.4.30, ONDE SE LÊ:**

*5.4.30.A contratada deverá, a partir da data de assinatura do CONTRATO, possuir Certificado ISO 20000 dentro do prazo de validade ou em processo de certificação, emitido por entidade credenciada como certificadora de qualidade reconhecida pelo INMETRO;*

**LEIA-SE:**

*5.4.30. A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados da assinatura do contrato, Certificado ISO 20.000 ou Certificado CMMI- SVC ML3 ou superior, dentro do prazo de validade, emitido por entidade credenciada como certificadora;*

**Fica adicionado ao item 8.1.1.2, o subitem abaixo:**

*“8.1.1.2.8. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, para cada período de 30 dias de atraso no atendimento ao item 5.4.30 deste*



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Comissão Permanente de Licitação**

---

Termo de Referência, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.”

**Fica adicionado ao item 8.1.1.2, o subitem abaixo:**

*“8.1.1.2.9. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado no mês da ocorrência, para cada Tarefa de Demanda (Serviço de Suporte de 2º Nível e/ou Serviço de Suporte de 3º Nível) não realizada, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado no mês da ocorrência.”*

**No Anexo 01 do Termo de Referência – Central de Atendimento, no item 3.9, ONDE SE LÊ:**

*3.9 A CONTRATADA garantirá 02 (dois) circuitos de comunicação de dados de operadoras distintas, dedicados (Ponto a Ponto ou MPLS), de voz e dados, cabendo à CONTRATADA instalar os componentes necessários para a interligação da central do TJCE e de sua rede (passando por seu firewall).*

**LEIA-SE:**

*3.9 A CONTRATADA garantirá 02 (dois) circuitos de dados de operadoras distintas, dedicados (Ponto a Ponto ou MPLS), cabendo à CONTRATADA instalar os componentes necessários para a interligação do TJCE para sua rede (passando por equipamentos de segurança).*

**No Anexo 18 do Termo de Referência – Dados do ambiente de TI da Contratante, no item 3.8, ONDE SE LÊ:**

*“3.8 Ao longo do período compreendido entre novembro de 2018 e outubro de 2019, o nível de serviço cobrado para a resolução dos chamados pela equipe de 2º Nível Sistemas era de até 05 (cinco) horas. Este tempo será alterado para atendimento em até 02 (duas) horas a contar do horário do registro do chamado.”*

**LEIA-SE:**

*“3.8 Ao longo do período compreendido entre novembro de 2018 e outubro de 2019, o nível de serviço cobrado para a resolução dos chamados pela equipe de 2º Nível Sistemas era de até 05 (cinco) horas. Este tempo será alterado para atendimento em até 02 (duas) horas a contar do horário do registro do chamado, e para os usuários com atendimento diferenciado, o tempo será reduzido para 01 (uma) hora a contar do horário do registro do chamado.”*

**No Anexo 11 do Termo de Referência - TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte de 3º Nível, no item 1.26.2.3, ONDE SE LÊ:**

*“1.26.2.3 Banco de Dados (Oracle RAC, MSSQL, MYSQL, Postgres);”*

**LEIA-SE:**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

*“1.26.2.3 Banco de Dados (Oracle RAC, MSSQL, MYSQL, Postgres e ElasticSearch);”*

**No item 1.31.10, ONDE SE LÊ:**

*“1.31.10 O TJCE cederá as estações de trabalho e softwares básicos (Sistema Operacional, Antivírus, LibreOffice), além de mobiliário e instalações, para a equipe a ser alocada nas dependências da CONTRATADA.”*

**LEIA-SE:**

*“1.31.10 O TJCE cederá as estações de trabalho e softwares básicos (Sistema Operacional, Antivírus, LibreOffice), além de mobiliário e instalações, para a equipe a ser alocada nas dependências do CONTRATANTE.”*

**Na tabela do item 1.8, ONDE SE LÊ:**

<b>Apoio à Infraestrutura de TI</b>	R-001	Apoio à Infraestrutura de TI	176	5	0	6	1056
-------------------------------------	-------	------------------------------	-----	---	---	---	------

**LEIA-SE:**

<b>Apoio à Infraestrutura de TI</b>	R-001	Apoio à Infraestrutura de TI	176	5	880	6	1056
-------------------------------------	-------	------------------------------	-----	---	-----	---	------

**Na tabela do Anexo 2 do Edital do Pregão Eletrônico – Especificações e Orçamento Detalhado, ONDE SE LÊ:**

<b>Id</b>	<b>Bem/Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário Estimado</b>	<b>Valor Total Estimado</b>
1	Tarefas de Suporte de 1º Nível e Central de Atendimento	Mês	30	R\$ 156.211,76	R\$ 4.686.352,80
2	Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível.	Mês	30	R\$ 201.254,19	R\$ 6.037.625,70
3	Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas.	Mês	30	R\$ 70.870,94	R\$ 2.126.128,20
		UST-AITI	31680	R\$ 71,40	R\$ 2.261.952,00
		UST-SCB	73920	R\$ 67,27	R\$ 4.972.598,40



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

4	Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-SCM	36960	R\$ 88,04	R\$ 3.253.958,40
		UST-SCA	68640	R\$ 111,77	R\$ 7.671.892,80
		UST-GP	21120	R\$ 128,22	R\$ 2.708.006,40
		UST-Especialista	52800	R\$ 139,32	R\$ 7.356.096,00
		UST-GPET	52800	R\$ 137,46	R\$ 725.788,80
5	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 2º Nível	UATD	5000	R\$ 74,91	R\$ 374.550,00
6	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 3º Nível	USTD	16000	R\$ 155,03	R\$ 2.480.480,00
<b>Total:</b>					<b>R\$ 44.655.429,50</b>

**LEIA-SE:**

<b>Id</b>	<b>Bem/Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário Estimado</b>	<b>Valor Total Estimado</b>
1	Tarefas de Suporte de 1º Nível e Central de Atendimento	Mês	30	R\$ 156.211,76	R\$ 4.686.352,80
2	Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível.	Mês	30	R\$ 201.254,19	R\$ 6.037.625,70
3	Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas.	Mês	30	R\$ 70.870,94	R\$ 2.126.128,20
4	Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-AITI	31680	R\$ 71,40	R\$ 2.261.952,00
		UST-SCB	73920	R\$ 67,27	R\$ 4.972.598,40
		UST-SCM	36960	R\$ 88,04	R\$ 3.253.958,40
		UST-SCA	68640	R\$ 111,77	R\$ 7.671.892,80
		UST-GP	21120	R\$ 128,22	R\$ 2.708.006,40
		UST-Especialista	52800	R\$ 139,32	R\$ 7.356.096,00
		UST-GPET	5280	R\$ 137,46	R\$ 725.788,80
5	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 2º Nível	UATD	5000	R\$ 74,91	R\$ 374.550,00



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

6	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 3º Nível	USTD	16000	R\$ 155,03	R\$ 2.480.480,00
<b>Total:</b>					<b>R\$ 44.655.429,50</b>

**Na tabela presente no Anexo 3 do Edital do Pregão Eletrônico, ONDE SE LÊ:**

<b>Id</b>	<b>Bem/Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário Estimado</b>	<b>Valor Total Estimado</b>
1	Tarefas de Suporte de 1º Nível e Central de Atendimento	Mês	30	R\$ 0,00	R\$ 00,00
2	Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível.	Mês	30	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas.	Mês	30	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4	Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-AITI	31680	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-SCB	73920	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-SCM	36960	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-SCA	68640	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-GP	21120	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-Especialista	52800	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-GPET	52800	R\$ 0,00	R\$ 0,00
5	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 2º Nível	UATD	5000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
6	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 3º Nível	USTD	16000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>Total:</b>					<b>R\$ 00,00</b>

**LEIA-SE:**

<b>Id</b>	<b>Bem/Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário Estimado</b>	<b>Valor Total Estimado</b>
-----------	--------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------------	-----------------------------



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

1	Tarefas de Suporte de 1º Nível e Central de Atendimento	Mês	30	R\$ 0,00	R\$ 00,00
2	Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível.	Mês	30	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas.	Mês	30	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4	Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-AITI	31680	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-SCB	73920	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-SCM	36960	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-SCA	68640	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-GP	21120	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-Especialista	52800	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		UST-GPET	5280	R\$ 0,00	R\$ 0,00
5	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 2º Nível	UATD	5000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
6	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 3º Nível	USTD	16000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>Total:</b>					<b>R\$ 00,00</b>

**No Anexo 11 do Edital do Pregão Eletrônico – Minuta do Contrato:**

Na tabela presente na Cláusula Quarta – Das especificações técnicas, **ONDE SE LÊ:**

<b>Id</b>	<b>Bem/ Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>
1	Tarefas de Suporte de 1º Nível e Central de Atendimento	Mês	30
2	Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível.	Mês	30
3	Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas.	Mês	30
4	Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-AITI	31680
		UST-SCB	73920
		UST-SCM	36960
		UST-SCA	68640



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

		UST-GP	21120
		UST-Especialista	52800
		UST-GPET	52800
5	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 2º Nível	UATD	5000
6	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 3º Nível	USTD	16000

**LEIA-SE:**

<b>Id</b>	<b>Bem/ Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>
1	Tarefas de Suporte de 1º Nível e Central de Atendimento	Mês	30
2	Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível.	Mês	30
3	Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas.	Mês	30
4	Tarefas de Rotina – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-AITI	31680
		UST-SCB	73920
		UST-SCM	36960
		UST-SCA	68640
		UST-GP	21120
		UST-Especialista	52800
	UST-GPET	5280	
5	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 2º Nível	UATD	5000
6	Tarefas de Demanda - Serviço de Suporte de 3º Nível	USTD	16000

**No Anexo 17 do Termo de Referência – Tarefas de Demanda – Serviços de Suporte – 3º Nível: Fica excluído o item 1.16.**

**No Anexo 13 – Tabela de Atividades e Macroatividades – 3º Nível: Na tabela presente no item 2.2, ONDE SE LÊ:**

<b>Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas</b>	Implantar solução de contorno e/ou definitiva, conforme detalhamento da Ordem de Mudança e em data e horário aprovado pelo Gerenciamento de Mudanças. Esta atividade geralmente ocorre fora do horário de expediente.
	Realizar os procedimentos do plano de retorno, caso seja



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Comissão Permanente de Licitação**

---

	<p>necessário, documentando o motivo da realização do procedimento de retorno.</p> <p>Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva.</p> <p>Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.</p> <p>Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação.</p>
--	---

**LEIA-SE:**

<b>Investigação,  Diagnóstico e Resolução  de  Problemas</b>	<p>Implantar solução de contorno e/ou definitiva, conforme detalhamento da Ordem de Mudança e em data e horário aprovado pelo Gerenciamento de Mudanças.</p> <p>Realizar os procedimentos do plano de retorno, caso seja necessário, documentando o motivo da realização do procedimento de retorno.</p> <p>Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva.</p> <p>Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.</p> <p>Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação.</p>
--	---

**ONDE SE LÊ:**

**SCB de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;

**LEIA-SE:**



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Comissão Permanente de Licitação**

---

**SCB de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL, POSTGRES e ElasticSearch em conformidade com as normas de administração de dados;

Onde se lê:

**SCM de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;

Leia-se:

**SCM de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL, POSTGRES e ElasticSearch em conformidade com as normas de administração de dados;

Onde se lê:

**SCA de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;

Leia-se:

**SCA de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL, POSTGRES e ElasticSearch em conformidade com as normas de administração de dados;

Onde se lê:

**Especialista de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;

Leia-se:

**Especialista de Banco de Dados**

Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL, POSTGRES e ElasticSearch em conformidade com as normas de administração de dados;

**No Anexo 14 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço – 3º Nível, ONDE SE LÊ:**

**2.15.1 INDICADOR 17: NÃO CONFORMIDADE DE NOMENCLATURAS DE ICs.**

<b>Nome</b>	Quantidade de ICs com nomenclaturas em não conformidade (Mensal)			
<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de ICs com nomenclaturas em não conformidade com os padrões adotados pelo TJCE.			
<b>Medição</b>	Validação do relatório gerado pela CONTRATADA, contendo: - Relação de todos os ICs gerenciados/inventariados; - Localidades de cada IC; - Tombo do IC; - IP do IC; - Último usuário logado; - S.O; - Processador, Memória RAM e tamanho do HD. O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE.			
<b>Nível Esperado</b>	Mês 04 a 10	Menor ou igual a 15 (quinze)		
	Mês 11 a 20	Menor ou igual a 10 (dez)		
	Mês 21 a 30	Menor ou igual a 5 (cinco)		
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida.			
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	<b>Nível Alcançado Mensal</b>		<b>Percentual de Glosa Mensal</b>	
	Mês 4 a 10	Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte)	2% (dois por cento)	
		Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 25 (vinte e cinco)	3% (três por cento)	
		Maior que 25 (vinte e cinco) e menor ou igual a 30 (trinta)	4% (quatro por cento)	
		Maior que 30 (trinta)	5% (cinco por cento)	
	Mês 11 a 20	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze)	2% (dois por cento)	
		Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte)	3% (três por cento)	
		Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 25 (vinte e cinco)	4% (quatro por cento)	
		Maior que 25 (vinte e cinco)	5% (cinco por cento)	
	Mês 21 a 30	Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez)	2% (dois por cento)	
		Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze)	3% (três por cento)	
		Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte)	4% (quatro por cento)	
		Maior que 20 (vinte)	5% (cinco por cento)	

**LEIA-SE:****2.15.1 INDICADOR 17: NÃO CONFORMIDADE DE ICs.**

<b>Nome</b>	Quantidade de ICs em não conformidade (Mensal)			
<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de ICS no CMDB/Ferramenta de Gerenciamento de Ativos de TI em não conformidade, em seus quantitativos, localizações, especificações, configurações e nomenclaturas.			
<b>Medição</b>	Validação do relatório gerado pela CONTRATADA, contendo: - Nome de todos os ICs gerenciados/inventariados; - Localidades de cada IC; - Tombo do IC; - IP do IC; - Último usuário logado; - S.O; - Processador, Memória RAM e tamanho do HD. O acompanhamento será feito pela área responsável da CONTRATANTE.			
<b>Nível Esperado</b>	Mês 04 a 10	Menor ou igual a 15 (quinze)		
	Mês 11 a 20	Menor ou igual a 10 (dez)		
	Mês 21 a 30	Menor ou igual a 5 (cinco)		
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida.			
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	<b>Nível Alcançado Mensal</b>		<b>Percentual de Glosa Mensal</b>	
	Mês 4 a 10	Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte)	2% (dois por cento)	
		Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 25 (vinte e cinco)	3% (três por cento)	
		Maior que 25 (vinte e cinco) e menor ou igual a 30 (trinta)	4% (quatro por cento)	
		Maior que 30 (trinta)	5% (cinco por cento)	
	Mês 11 a 20	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze)	2% (dois por cento)	
		Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte)	3% (três por cento)	
		Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 25 (vinte e cinco)	4% (quatro por cento)	
		Maior que 25 (vinte e cinco)	5% (cinco por cento)	
	Mês 21 a 30	Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez)	2% (dois por cento)	
		Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze)	3% (três por cento)	
		Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte)	4% (quatro por cento)	
		Maior que 20 (vinte)	5% (cinco por cento)	

**Fica substituído o Anexo 12 do Termo de Referência - Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas - 3º Nível, pelo documento anexado a este adendo, inserido no processo administrativo.**

Permanecem inalteradas as demais cláusulas e condições do referido Edital e seus Anexos.

Fortaleza, 30 de julho de 2020.

Marc Philippe de Abreu Arciniegas  
**PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**