



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

OFÍCIO N.º 183/2014

ASSUNTO: Esclarecimentos sobre o Pregão Eletrônico nº 48/2014.

Fortaleza, 28 de novembro de 2014.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento, enviado em 27 de novembro de 2014, por licitante interessado em participar do Pregão Eletrônico nº 48/2014, informamos o que se segue, com base nos esclarecimentos prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE, responsável pela elaboração do Termo de Referência que originou o referido certame:

Pergunta 1: “A Disponibilidade da central de atendimento com os serviços de 1º nível deverá ser 24/7, correto? Qual o histórico de ligações recebidas após as 19 hrs e nos finais de semana? A tabela constante na página 144, anexo 10 possui informações de uma operação de 12 hrs.”

Resposta 1: A disponibilidade da Central de Atendimento com os serviços de 1º nível deverá ser 24/7, conforme item 1.1 do Anexo 03. A atual contratação não contempla este serviço, portanto não possuímos dados históricos para o período posterior ao informado no edital. A ampliação deste horário de atendimento é decorrente da necessidade de adequar a Central de Atendimento do TJCE ao novo paradigma imposto pela implantação do processo eletrônico.

Pergunta 2: “Conforme item 2.20 do Anexo 02, o TJCE disponibilizará o número com prefixo 085 para recebimento das ligações na Central de Atendimento, correto? O usuário que estiver ligando para o número cujo o DDD será 085 pagará o custo da ligação, está correto? Ou este número será tipo 0800, com os custos das ligações de responsabilidade da Contratada?”

Resposta 2: Conforme disposto nos itens 2.20, o TJCE disponibilizará número com prefixo 085 para recebimento das ligações na Central de Atendimento. No item 2.21 está transparente que, com a integração das centrais telefônicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE, as chamadas recebidas pelo TJCE serão roteadas para a central telefônica da Contratada sem gerar custo para o TJCE. O usuário que estiver ligando para o número cujo o DDD será 085 pagará o custo da ligação.

Atenciosamente,


Adriano de Souza Nogueira

MEMBRO E 3º PREGOEIRO DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO TJCE

Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº 48/2014.