



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

**OFÍCIO N.º 184/2014**

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

Fortaleza, 01 de dezembro de 2014.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento, enviado em 26 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:** “Entendemos que quando o Órgão disponibilizar a sua própria ferramenta (software) de abertura/gerenciamento de chamados, esta possuirá todas as funcionalidades que permitam a correta aferição dos SLAs deste contrato, inclusive com a capacidade de interromper a contagem do tempo de solução quando um chamado depender de fornecedores externos ou depender de ações do próprio Órgão. Entendemos ainda que quaisquer customizações que se fizerem necessárias na ferramenta do Órgão para se adequar às exigências deste contrato serão de responsabilidade do próprio Órgão. Estão corretos os nossos entendimentos? Caso os entendimentos não estejam corretos, pedimos a gentileza de esclarecer.”

**Resposta 1:** Está correto o entendimento.

**Pergunta 2:** “Ainda sobre o software disponibilizado para a abertura/gerenciamento de chamados fornecido pelo próprio TJCE, entendemos que os treinamentos para uso da nova ferramenta do Órgão serão executados e custeados pelo próprio Órgão. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer.”

**Resposta 2:** O entendimento está correto.

**Pergunta 3:** “Entendemos que o Órgão permitirá aos funcionários da Contratada alocados dentro do Órgão que utilizem ferramentas de chat como Skype ou Microsoft Lync (licenças providas pela Contratada) para se comunicarem com a sede da Contratada para otimização dos atendimentos dos chamados. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer.”

**Resposta 3:** Está correto o entendimento, mas esclarecemos que toda e quaisquer ferramentas de chat (licenças providas pela Contratada) a ser utilizada pela Contratada, somente deverá ser utilizada após aprovação da Divisão de Segurança da Informação do TJCE.

**Pergunta 4:** “Em relação ao requisito de atendimento de 2º nível remoto, descrito a seguir:

*!...1.7.1 Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto - Nos casos em que a Central de Serviços não for capaz de resolver um incidente ou Requisição de Serviço e nos quais for passível prestar o*

*atendimento de forma remota, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º Nível Remoto, através da atuação de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE e mediante autorização do usuário...'*

Entendemos que “autorização do usuário” se refere ao aceite do usuário à intervenção remota realizada pela equipe de 2º nível através da ferramenta de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer.”

**Resposta 4:** Está correto o entendimento.

**Pergunta 5:** “Em relação ao item 1.7.1 (Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto), entendemos que os usuários VIPS e citados no item 1.22.3.3.4 poderão ser atendidos de forma exclusivamente remota, sem necessidade de atendimento presencial. Entendemos ainda que sua condição especial de atendimento não implica em nenhuma priorização do ponto de vista de tempestividade. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer.”

**Resposta 5:** Não está correto o entendimento. Os usuários com prioridade (VIP) de atendimento poderão ser atendidos de forma remota ou presencial, conforme descrito no item 1.7.1. Acrescente-se ainda que os chamados de tais usuários serão atendidos de forma prioritária.

**Pergunta 6:** “No que tange ao item que trata do Sistema de Gravação Digital, descrito a seguir, questionamos:

*'...2.24 Requisitos para o serviço de disponibilização por parte da empresa contratada de Sistema Eletrônico de Gravação Digital...'*

O entendimento para esse item é que a Empresa Contratada na prestação dos serviços objeto desse Edital será responsável pelo fornecimento de tal Sistema Digital e portanto não será provido como serviço por Empresa Terceira. Está correto o nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, pedimos a gentileza de esclarecer.”

**Resposta 6:** O edital é transparente sobre este entendimento no item “II – Da Contratada, item TT). É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação.

Atenciosamente,



Valéria Esteves Gurgel do Amaral

VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO TJCE

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