



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

OFÍCIO N. 70/2020

ASSUNTO: Esclarecimento do PE nº 15/2020.

PROCESSO N. 8501357-76.2020.8.06.0000

Fortaleza, 27 de julho de 2020.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta ao questionamento enviado em 29/06/2020 por licitante interessado em participar do Pregão Eletrônico n. 15/2020, informamos, conforme manifestação técnica apresentada pela área à Comissão de Licitação do TJCE, o esclarecimento que segue.

Pergunta 1:

De acordo com o item 6.1 pág. 54 do edital temos: “5.10.1.A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art.111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art.4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;”. Entendemos que todos os artefatos/produtos desenvolvidos pela equipe dos profissionais alocados no TJCE enquadra-se neste item editalício. Contudo, interfaces para adequação dos produtos da Contratada para uso no TJCE, e que possam ser usados para fins de aumento de produtividade ou mesmo para atendimento de requisitos do edital, tais produtos desenvolvidos por equipe da CONTRATADA sem utilização dos profissionais que prestam serviços diretamente ao CONTRATO, serão entregues em forma de esquema ou documentos de requisito de funcionalidade ao TJCE, tendo em vista que podem se tratar de produtos proprietários e com propriedade intelectual já existente. Ou seja, entendemos aquilo que for desenvolvido com mão-de-obra dedicada ao contrato, refere-se a este item e devem ter sua propriedade intelectual em caráter definitivo transferida para o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Contudo, interfaces, módulos que a Contratada já tenha ou venha a desenvolver por equipe externa ao contrato com intuito de inovação ou melhoria no desempenho das atividades, não será necessária a cessão do direito patrimonial e a propriedade intelectual pois tal exigência limitará o interesse da CONTRATADA em desenvolver melhorias com seus recursos próprios. Entendemos corretamente? Caso contrário, favor esclarecer.

Resposta:

O entendimento está parcialmente correto. Todos os artefatos/produtos desenvolvidos pela equipe dos profissionais alocados no contrato do TJCE, estão incluídos no item 6.1 b. As interfaces, módulos e/ou outros artefatos que a Contratada já tenha ou venha a desenvolver por equipe externa ao contrato com intuito de inovação ou melhoria no desempenho das atividades que necessitem de implantação / alteração / customização das ferramentas da CONTRATANTE, também estão incluídas no item 6.1.

Pergunta 2:



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

De acordo com o Anexo 01 – Central de Atendimento pág 66 do edital temos vários pontos de integração e entregas necessários a operação da Central de serviços, conforme abaixo: “Item 2 Formas de acessar a Central de Atendimento pág. 66 do edital, do subitem 2.1.1 até o subitem 2.1.3.6.4 (pág 67) Item 3 Central Telefônica pág. 67 do edital, do subitem 3.1 até o subitem 3.13.2.13.25 (pág 73)”

Para cada item informado acima solicitamos as informações abaixo:

i. Qual prazo que a CONTRATADA precisa entregar cada item e seus subitens?

ii. O que acontece se a CONTRATADA não conseguir deixar disponível neste prazo?

Respostas:

i. Qual prazo que a CONTRATADA precisa entregar cada item e seus subitens?

Subitem 2.1.1 A Central de Atendimento é o ponto único de contato entre os usuários e a área de tecnologia da informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

a. Não existe prazo para esta atividade, item informativo.

Subitem 2.1.2 Central de Atendimento recepcionará os chamados dos usuários internos e externos do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

a. Não existe prazo para esta atividade, item informativo.

Subitem 2.1.3 A CONTRATADA será responsável por, sem custo adicional para a CONTRATANTE, desenvolver, implementar, configurar, integrar e manter, no mínimo, os meios de acesso à Central de Atendimento descritos abaixo:

a. Não existe prazo para esta atividade, item informativo.

Subitem 2.1.3.1 Telefone da Central Telefônica de modo a receber e efetuar chamadas telefônicas, através de sistema de telefonia automatizado (DAC – URA – PABX) integrado com a Ferramenta de Service Desk da CONTRATANTE e/ou outras ferramentas/sistemas necessárias para prover a identificação dos usuários internos e externos e o registro automático do chamado.

a. Quando do início da prestação do serviço, isto é, quando início da fase Etapa 1 (E1), data que deverá constar na ordem de serviço.

Subitem 2.1.3.1.1 Tal integração deve permitir a identificação dos usuários através de informações inseridas através do teclado ou por voz (identificação do usuário através do número de matrícula ou do número de CPF) e o motivo da ligação (se erro/falha ou requisição de serviço).

a. Quando do início da prestação do serviço, isto é, quando início da fase Etapa 1 (E1), data que deverá constar na ordem de serviço.

Subitem 2.1.3.2 Registro de chamados através do envio de e-mails pelos usuários para a conta chamado@tjce.jus.br, integrado com a Ferramenta de Service Desk da CONTRATANTE e/ou outras ferramentas/sistemas necessárias para prover a identificação dos usuários internos e externos e o registro automático do chamado.

a. Quando do início da prestação do serviço, isto é, quando início da fase Etapa 1 (E1), data que deverá constar na ordem de serviço.



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

Subitem 2.1.3.3 Portal de autoatendimento da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

a. Quando do início da prestação do serviço, isto é, quando início da fase Etapa 1 (E1), data que deverá constar na ordem de serviço.

Subitem 2.1.3.4 A ferramenta de CHAT da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

a. Quando do início da prestação do serviço, isto é, quando início da fase Etapa 1 (E1), data que deverá constar na ordem de serviço.

Subitem 2.1.3.5 Interface mobile da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

a. Quando do início da prestação do serviço, isto é, quando início da fase Etapa 1 (E1), data que deverá constar na ordem de serviço.

Subitem 2.1.3.6 É facultado à CONTRATADA o desenvolvimento de outros meios de acesso à Central de Atendimento, tais como:

a. Item facultativo.

ii. O que acontece se a CONTRATADA não conseguir deixar disponível neste prazo?

O TJCE esclarece que esta Corte possui “gatilhos” para garantia a correta execução contratual, descrito na Lei 8.666/93 e legislações posteriores, como notificações e multas, conforme descrito no Item 8 – Sansões Aplicáveis do Termo de Referência.

Marc Philippe de Abreu Arciniegas
PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO