



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

ESTUDOS PRELIMINARES

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO
DE CHATBOT PARA AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTOS E SUPORTE A
FERRAMENTA DE SERVICE DESK GLPI.



Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3702692.25130454-5293 - para a consulta à autenticidade em
<https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3702692.25130454-5293>
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:07



TJPA PRO 202302616V01





1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente estudo visa analisar a viabilidade de contratação de empresa para fornecimento de *chatbot*, para automação de atendimentos, horas de serviço e suporte técnico a ferramenta de *Service Desk* denominado GLPI. Destaca-se que, a luz da Resolução nº 370/2021 CNJ, que estabeleceu as diretrizes para ENTIC-JUD, é essencial destacar a necessidade de aprimorar o atendimento do serviço a seus usuários de forma a ofertar canais ininterruptos, informações de forma amigável e possibilidade de obtenção de informações e execuções de procedimentos por meio de conversas em fluxo preestabelecidos.

Somados a isso, dada a ferramenta em utilização para controle de service desk originar e controlar todo o processo, soma-se a necessidade de sua manutenção se equalize ao fornecimento da solução por serem a luz da técnica indissociáveis.

Assim, se faz necessário contratação de empresa para fornecimento de *chatbot*, horas de serviço e suporte, o que permitirá a evolução da ferramenta, melhor interação com usuários, melhoria no processo de atendimento, customizações através de código fonte, otimização de recursos, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda serão, integrações com sistemas internos e externos, automatização de determinadas tarefas e redução de riscos com indisponibilidade do sistema, o qual entende-se como crítico a Instituição.

1.2. REFERÊNCIA AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) previsto no Plano de Gestão 2023 – 2025 do TJPA, além de estar alinhada ao item SEINF50A23 do Plano de Contratações de Soluções de TIC 2023 do Tribunal e prevista no Plano Orçamentário de 2023 do TJPA.

1.3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

a) Estimativa das quantidades

Com base no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) juntado aos autos, verificou-se a necessidade de contratação de:

- Chatbot:

- a) Implantação
- b) Gestão, Curadoria, Operação e Suporte do Serviço
- c) Custeio de Plataforma WhatsApp – Por sessão
- d) Custeio de Plataforma WhatsApp – Por mensagem ativa

- Unidade de Serviços Técnico

- Serviços de Suporte à aplicação GLPI e ao seu Banco de Dados

b) Soluções disponíveis no mercado de TIC e seus respectivos fornecedores

Considerando o objeto desta contratação e da Prova de Conceito previamente realizada, identificamos como possíveis fornecedores as seguintes empresas:

- Lanlink:
 - Área de Atuação: Soluções em TIC voltadas para infraestrutura, serviços gerenciados, cloud, entre outros.



TJPAPRO202302616V01





- Soluções Principais: Oferecimento de soluções de infraestrutura, como redes, segurança, data centers, serviços de cloud, suporte e manutenção.
- Clientes: Atende uma variedade de setores, incluindo empresas do setor público e privado.

- Stefanini:
 - Área de Atuação: Empresa global de soluções de negócios digitais.
 - Soluções Principais: Outsourcing de TI, consultoria de software aplicativo, desenvolvimento e integração, serviços de cloud, entre outros.
 - Clientes: Atua em diversos segmentos de mercado, desde a indústria até o setor financeiro.

- Voxdata:
 - Área de Atuação: Oferece soluções em telefonia, TI e comunicações.
 - Soluções Principais: Serviços de PABX, soluções em cloud, videoconferência, infraestrutura de TI, entre outros.
 - Clientes: Empresas de médio e grande porte em vários segmentos do mercado.

- Truly Systems:
 - Área de Atuação: Desenvolvimento de soluções para comunicação digital.
 - Soluções Principais: Focados em soluções de atendimento digital, chatbots, plataformas omnichannel, entre outros.
 - Clientes: Diversos setores, incluindo varejo, serviços, entretenimento e mais.

c) **Contratações públicas similares**

Existem contratações de serviços similares para verificados no Banco de Preços (sítio: <https://www.bancodeprecos.com.br>), bem como pra outra ferramenta de Service Desk, somente como referência de que a natureza da contratação já é vista frequentemente em outros órgãos.

ID COMPRA	OBJETO DA COMPRA	FORNECEDOR	ÓRGÃO/ENTIDADE
PE 14/2022	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GERENCIAMENTO CONTÍNUO E SAZONAL DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM A REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO, TELEFÔNICO E ELETRÔNICO (FORMULÁRIO ELETRÔNICO, WEBCHAT, CHATBOT, VOICEBOT E APLICATIVOS DE MENSAGEM INSTANTÂNEA), EM MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO O REGISTRO E O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DA AVIAÇÃO CIVIL E AO PÚBLICO EM GERAL	VCEDU SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	ANAC
PE 09/2021	CONTRATAÇÃO DE UMA EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS, COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, DESTINADOS À OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA (CFO), ENVOLVENDO O PLANEJAMENTO, A IMPLANTAÇÃO, A OPERAÇÃO, A GESTÃO, A ADMINISTRAÇÃO, A SUPERVISÃO, O MONITORAMENTO, A ESTRUTURA FÍSICA COM EQUIPAMENTOS E SISTEMAS DE ATENDIMENTOS, RECURSOS HUMANOS, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ATIVO, RECEPTIVO E MULTIMÍDIAS.	VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA	CFO
PE 07/2021	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE CHATBOT INTELIGENTE, INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP BUSINESS API OFICIAL CORPORATIVO E SITE INSTITUCIONAL DA EMATER-DF; PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE	CONSENSO - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	EMATER/DF



TJAPPRO202302616V01





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

	CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.		
PE 029/2022	SERVIÇO NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE MICROINFORMÁTICA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PRIMEIRO NÍVEL E SEGUNDO NÍVEL, GESTÃO COMPLETA DE CHAMADOS E ATENDIMENTO DE CAMPO NO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA SEFAZ/CE, BASEADOS NAS PRÁTICAS RECONIZADAS PELO MODELO ITIL, PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES, COM IMPLANTAÇÃO E INTEGRAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO POR CHATBOT, VOICEBOT E URA CTI. INCLUINDO UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO PARA ATENDIMENTOS REALIZADOS FORA	LANLINK	SEFAZ/CE
PE 24/2022	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO COM PERFIL OMNICHANNEL (MULTICANAIS), COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TI COM TECNOLOGIA CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) E DISPONIBILIZAÇÃO DE SOFTWARE DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, ALÉM DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO HUMANIZADO PARA RELACIONAMENTO RECEPTIVO AOS CONTRIBUÍNTES DO ESTADO DO PARÁ	T S J CONTACT CENTER LTDA	SEFA/PA
PE 11/2023	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS (OPEN TECHNOLOGY REAL SERVICES), PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES	I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICACAO LTDA	CÂMARA DOS DEPUTADOS

d) Requisitos do objeto

Para fins de habilitação técnica, a empresa deve possuir:

No mínimo 3 anos de experiência,

Comprovar através de carta de referência a atuação de pelo menos 1 que envolvam *chatbot* e curadoria com mais de 5000 mensagens mês fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta esses serviços satisfatoriamente

Comprovar através de carta de referência a atuação de pelo menos 1 projetos que envolvam elaboração de integrações, desenvolvimento de plugins, suporte a instância do GLPI com pelo menos 5000 chamados mensais fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta esses serviços satisfatoriamente.

1.4. DIFERENTES SOLUÇÕES QUE ATENDAM AOS REQUISITOS

a) Disponibilidade de solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública

As soluções existentes em outros órgãos da Administração Pública são referentes aos serviços por eles contratados, o que exige por parte do TJPA licitar o objeto com as especificações que atenda a necessidade.

b) Soluções existentes no Portal de Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>)

Não existe solução no portal que atenda as especificações e necessidades do TJPA.

c) Capacidade e as alternativas do mercado de TIC



TJPAPRO202302616V01





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Foi verificado nas contratações públicas similares 4 modos de contratação:

- 1) Integrado a um contrato de Central de Serviços, no qual a finalidade da solução de chatbot fica limitada a um escopo do atendimento ao usuário, não atendendo cenários possíveis de outras unidades
- 2) Por serviço estimado, onde é definido um quantitativo de mensagens/atendimentos e faturado com base em um limite.
- 3) Por serviço executado, onde o valor é faturado com base em cada quantitativo executado, tendo a licitação um teto de unidades.
- 4) Híbrido, onde existem itens de serviço estimado e por serviço executado. (modelo ao qual a equipe de contratação entende como mais vantajoso).

Ainda quanto a forma de prestação do serviço do ChatBot, foram verificadas duas modalidades:

- 1) Híbrido, onde parte do serviço é executada dentro da CONTRATANTE, parte do serviço é executada em terceiros a carga da CONTRATADA e sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.
 - a. Pode acarretar em custos de aquisição/propriedade/subscrição mais elevados
 - b. Pode exigir maior quantidade de recursos humanos da CONTRATANTE envolvidos
 - c. Pode trazer benefícios no que tange a transição dos serviços quando do encerramento do contrato.
- 2) Paas (Plataform as a Service – Plataforma como Serviço), onde a CONTRATADA executa todos os serviços a sua carga e sem nenhum ônus adicional.
 - a. Menor custo de subscrição
 - b. Menor quantidade de recursos humanos da CONTRATANTE envolvidos
 - c. Maior complexidade na transição dos serviços quando do encerramento do contrato.

d) Observância ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário

O serviço a ser contratado não possui relação de interoperabilidade de sistemas processuais entre os órgãos de administração da justiça, uma vez que não há previsão de inserção de informações diretamente nos sistemas judiciais.

e) Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)

O serviço a ser contratado não tem qualquer relação com a certificação digital.

f) Observância ao Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (More-Jus)

Não se aplica, pois não se trata de software para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário, uma vez que não há previsão de inserção de informações diretamente nos sistemas judiciais.

g) Orçamento estimado





O orçamento foi definido com base nas contratações similares, uma vez que serve de mera estimativa:

ITEM	Serviço	QTD	1	2	3	4	5	6	Média
1	Implantação de Chatbot	1			R\$ 56.000,00	R\$ 87.296,91			R\$ 71.648,46
2	Gestão, Curadoria, Operação e Suporte do Serviço	12					R\$ 556.000,00		R\$ 556.000,00
3	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por conversa	100000	R\$ 79.000,00	R\$ 96.000,00	R\$ 84.000,00				R\$ 86.333,33
4	Custeio de Plataforma WhatsApp – mensagem ativa	50000	R\$ 39.500,00	R\$ 48.000,00	R\$ 44.000,00				R\$ 43.166,66
5	Horas de Serviço Técnico	5000						R\$ 189.550,00	R\$ 189.550,00
6	Suporte ao Servidor de Aplicação e ao Banco de Dados do GLPI	12						R\$ 174.000,00	R\$ 174.000,00
Total									R\$ R\$ 1.120.698,45

Origem	Contratação
1	PE14-2022 ANAC
2	PE 09/2021 CFO
3	PE 07/2021 EMATER-DF
4	PE 1029/2022 SEFAZ-CE
5	PE 24/2022 SEFA/PA
6	PE 11/2023 C. DEPUT.

Ante ao que foi exposto nos quadros acima, verificamos que o orçamento estimado para a contratação é de R\$ 1.120.698,45 (hum milhão, e cento e vinte mil, seiscentos e noventa e oito reais e quarenta e cinco centavos).

1.5. ANÁLISE E COMPARAÇÃO ENTRE OS CUSTOS TOTAIS DAS OPÇÕES IDENTIFICADAS E A APRESENTAÇÃO DO ORÇAMENTO ESTIMADO

Não haverá outros custos para a utilização da aplicação. O custo total estimado é o mesmo apresentado no tópico anterior.

1.6. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não se aplica, pois no momento não existe nenhuma contratação correlata.



TJUPAPRO202302616V01





1.7. ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

A indicação em manter a ferramenta e adicionar o *chatbot*, foi pautada em aspectos técnicos, administrativos e financeiros, conforme segue.

A implementação do *chatbot* no ambiente de atendimento, informação e interação com usuário se faz pela necessidade de aprimorar o atendimento dos serviços, ofertando canais ininterruptos, além de informações de forma mais simples e amigáveis por meio de conversas em fluxos preestabelecidos. Podendo também a possibilidade de integração com os mais diversos atores que também necessitam de interação, não só como Corte x Jurisdicionado, mas como Órgão Público x Sociedade, fomentando a transparência e uso racional de recursos humanos para o atendimento das demandas capazes de serem automatizadas.

Destaca-se aqui que, com a intenção de diminuir custos ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a Secretaria de Informática buscou e implantou uma Ferramenta de *software* livre que possibilitou continuar atendendo a seus usuários internos e externos sem que seja necessário pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções da mesma. Dentre as soluções encontradas no mercado, a que melhor atende as necessidades do TJPA é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática).

Assim, se faz necessário contratação de empresa para fornecimento de *chatbot*, horas de serviço e suporte especializado da ferramenta, onde conseguiremos assim, continuar a evolução da ferramenta com customizações através de plugins, consequentemente otimizações serão realizadas, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda não estão, além da possibilidade de realizar integrações com sistemas internos, externos e usuários, que possibilitarão um nível elevado de automatização, gerando grande valor para o jurisdicionado.

a) Descrição do objeto

A solução constitui-se da contratação de empresa especializada para fornecimento de *chatbot* para automação de atendimentos, horas de serviço técnico e suporte na plataforma GLPI, que é uma plataforma de monitoramento de serviços e componentes TI baseados em ITIL, integrando os gerenciamentos de: Incidente; Problema; Solicitação; Catálogo de Serviço; Nível de Serviço; Requisição de Mudança; Configuração e Conhecimento.

Objetivando o aumento da interação com usuários e automatização de atendimentos, ofertando canais ininterruptos e com interação simples e amigáveis por meio de conversas em fluxos preestabelecidos, fazendo com que haja a possibilidade de aumentar a quantidade de atendimentos dos chamados de TIC prestados pela Secretaria de Informática.

b) Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) previsto no Plano de Gestão 2023 – 2025 do TJPA, além de estar alinhada ao item SEINF50A23 do Plano de Contratações de Soluções de TIC 2023 do Tribunal e prevista no Plano Orçamentário de 2023 do TJPA.

c) Objetivos com a contratação

A solução preconiza que a contratada forneça um *chatbot* para automação de atendimentos, que através deste atendimento possamos interagir com outras ferramentas, preste horas de serviço em relação a ferramenta GLPI e *chatbot*, de acordo com as necessidades deste Tribunal, disponha das atividades de suporte técnico (no sistema e seu banco de dados) para os mesmos.

d) Benefícios a serem alcançados com a solução escolhida



TJPA PRO 2023 02616 V01





1. Modificações em funcionalidades implantadas;
2. Implantação de novas funcionalidades em fluxos aderentes aos processos;
3. Suporte técnico avançado as funcionalidades do GLPI;
4. Customizações através do código fonte;
5. Personalização e criação de Plugins;
6. Integrações com sistemas internos e externos;
7. Automatização de processos a partir customizações;
8. Redução de riscos com indisponibilidade do sistema;
9. Melhoria no processo de atendimento;
10. Melhoria no acesso à informações;
11. Melhoria na satisfação do usuário;
12. Multicanal de atendimentos.

e) Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens/serviços a serem contratados

A contratação de *chatbot*, horas serviço e suporte técnico da ferramenta de software livre, no quantitativo, abaixo relacionados, possibilitará um atendimento mais célere, aprimoramento da ferramenta em utilização além de manter os atendimentos aos usuários com um custo muito menor ao Tribunal.

Item	Descrição	Demanda Prevista	Quantidade a ser contratada
1	Implantação de Chatbot	1	1
2	Gestão, Curadoria, Operação e Suporte do Serviço do Chatbot	12 Mensalidades	12 Mensalidades/ano
3	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por sessão	100000/ano	100000/ano
4	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por mensagem ativa	50000/ano	50000/ano
5	Horas de Serviço Técnico	5000 Horas/ano	5000 Horas/ano
6	Suporte ao Servidor de Aplicação e ao Banco de Dados do GLPI	12 Mensalidades	12 Mensalidades

1.8. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

Todas as adaptações elétricas, móveis, de equipamentos, tecnológicas e de espaço físico já foram realizadas e estão de acordo com as melhores práticas em TI e consciência ambiental.



TJUPAPRO202302616V01





1.9. HISTÓRICO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES NO TJPA

CONTRATO 069/2021 - CONTRATADA: AGFERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME
ORIGEM: Pregão Eletrônico nº 064/TJPA/2021.
PROCESSO: TJPA-PRO-2021/04053.

Em 2021, Foi escolhido e implantado do GLPI foi feita baseada na retaguarda do desenvolvedor ante a outras soluções *opensource*, além disso o objetivo de dar continuidade no gerenciamento das demandas de TIC pelos usuários do Tribunal de Justiça do Pará e diminuir os custos relacionados a este serviço, foi necessário a contratação de horas de serviço, suporte, treinamento do GLPI por 12 meses, os foram renovados por mais 12 meses.

Não houve nada que desabone ou quaisquer sanções sobre a atual contratada na prestação do seu objeto.

Este contrato está em andamento, porém a Secretaria de Informática, embasada no compromisso de melhorias constantes, no atendimento e na satisfação de seus usuários e dos jurisdicionados, vem ampliar o escopo visando a automação dos atendimentos já iniciadas com o GLPI junto a contratação de uma empresa especializada para fornecimento de *chatbot* para automação de atendimentos além de dar continuidade com horas de serviços e suporte ao GLPI no mesmo objeto dada a ligação de ambos para o projeto.

2. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS

Não haverá recursos materiais. Os recursos humanos utilizados para continuidade do objeto do contrato, serão compostos pelos integrantes especificados na Equipe de Gestão da Contratação.

2.2. DESCONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

Caso ocorra a descontinuidade no fornecimento, a secretaria de informática deverá solicitar contratação de nova tecnologia equivalente no mercado perante a administração do Tribunal de Justiça do Pará.

2.3. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

As atividades de transição incluem, no mínimo:

a) Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação

As entregas dos serviços e suporte serão por demanda e ao final de cada demanda será entregue ao TJPA documentação demonstrando o que foi feito.

b) Transferência final de conhecimentos

Será feita através de documentações de consultorias, suportes prestados, e registro de chamados disponibilizados através do site da CONTRATADA.



TJPA-PRO-202302616V01





Todos os artefatos gerados durante o contrato serão de propriedade intelectual da CONTRATANTE, tais como:

- Manuais;
- Documentações de serviços prestados;
- Documentações de atendimentos de chamados;
- Código fonte, quando houver;
- Fluxo e Scripts de Atendimento;
- Código fonte de quaisquer modificações introduzidas no GLPI;
- Base de Dados produzida durante a vigência do contrato;
- E o que mais houver.

c) Devolução de recursos materiais

Não serão cedidos recursos materiais para serem devolvidos.

d) Revogação de perfis de acesso

Poderá ser realizado através de login no sistema com perfil de administrador para configurar qualquer perfil de usuários do sistema.

e) Eliminação de caixas postais

Não se aplica, pois a solução não controla caixas postais.

2.4. REGRAS PARA ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO COM RELAÇÃO À EMPRESA CONTRATADA

a) A forma de transferência de conhecimento tecnológico

A transferência de conhecimento se dará através de documentação do conteúdo de consultoria e documentação para todo e qualquer chamado aberto no suporte da aplicação, documentação para todo serviço demandado, bem como através fóruns e documentações no site oficial da aplicação.

Todos os artefatos gerados durante o contrato serão de propriedade intelectual da CONTRATANTE, tais como:

- Manuais;
- Documentações de serviços prestados;
- Documentações de atendimentos de chamados;
- Código fonte, quando houver;
- Fluxos e Scripts de Atendimento;
- Código fonte de quaisquer modificações introduzidas no GLPI;
- Base de Dados produzida durante a vigência do contrato;
- E o que mais houver.





b) Os direitos de propriedade intelectual e autorais da solução de tecnologia da informação e comunicação.

O direito de propriedade intelectual será repassado à CONTRATANTE, através de documentações que e artefatos abaixo elencados:

- Manuais;
- Documentações de serviços prestados;
- Documentações de atendimentos de chamados;
- Fluxos e Scripts de Atendimento incluindo seus códigos fontes, quando houver;
- Código fonte de quaisquer modificações introduzidas no GLPI;
- Base de Dados produzida durante a vigência do contrato;

3. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. NATUREZA DO OBJETO

A solução constitui-se na **contratação de empresa especializada para fornecimento de chatbot para automação de atendimentos, horas de serviço técnico e suporte na ferramenta GLPI**. O objeto desta contratação é de natureza continuada, pois o Tribunal pretende fazer uso dos serviços a fim da oferta contínua do chatbot bem como da sustentação da ferramenta GLPI.

3.2. PARCELAMENTO DO OBJETO

Os serviços de TIC têm seu funcionamento baseado em partes integradas e inter-relacionadas. São equipamentos, redes, sistemas básicos, aplicativos, sistemas institucionais e procedimentos que demandam acompanhamento e ações integradas de suporte técnico e apoio a fim de propiciar alta disponibilidade dos serviços.

Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade, reduzir a curva de aprendizagem e de ajustes na ferramenta de atendimento, é fundamental a prestação unificada dos serviços por empresa de comprovada experiência no tema, obtendo-se melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades de serviço.

Dessa forma, entendemos que não cabe o parcelamento da contratação intentada em mais de uma parcela ou lote.

Ressaltamos ainda que o parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro à CONTRATANTE. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

3.3. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

A adjudicação deverá ser realizada para a empresa que apresentar o menor valor global.

3.4. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

Será através de Licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICO, de um único lote com 6 itens, tendo critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL.

3.5. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



TJUPAPRO202302616V01





Os valores para essa contratação foram previstos no Plano Orçamentário do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, referente à Secretaria de Informática, vigente para o exercício de 2023 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC para 2023. Os valores foram provisionados nas Dotações 2023/186, 2023/196 e 2023/205, as quais estão rateadas em 75% no 1G, 20% no 2G e 5% no Apoio Indireto.

3.6. DOS PRAZOS

3.6.1. Prazos de entrega dos bens/execução dos serviços

A CONTRATADA deverá iniciar as tratativas sobre o *chatbot* com as informações necessárias à implementação com 5 dias úteis, e concluir sua implementação dos fluxos em até 20 dias úteis, juntamente com seu suporte, enquanto o suporte ao GLPI deve dar início logo após a assinatura do contrato. As horas de serviço técnico serão utilizadas conforme demanda.

3.6.2. Prazo de vigência

A vigência do contrato será de 1 (um) ano e poderá ser renovado por igual período, conforme o Artigo nº 57 da Lei 8.666/93.

3.6.3. Prazo de garantia dos bens e/ou serviços

A CONTRATADA irá garantir a sua manutenção no período de 12 meses, implantar e sustentar o *chatbot* juntamente com a integração do WhatsApp, bem cumprir com os atendimentos aos chamados de suporte abertos em sua plataforma web e atender com horas de serviço técnico durante toda a vigência do contrato.

3.7. RELAÇÃO DOS MEMBROS DA EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 Telefone: (91) 98296-1132 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Integrante Técnico Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91)9836325-51 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br	Integrante Administrativo Nome: LUCIANO SANTA BRÍGIDA DAS NEVES Matrícula: 147460 Telefone: (91) 98475-4994 E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br
---	--	---

3.8. RELAÇÃO DOS MEMBROS DA EQUIPE DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Gestor do Contrato	Fiscal Demandante	Fiscal Técnico
--------------------	-------------------	----------------



TJPA PRO 2023 02616 V01





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Nome: DANIEL FONTES PEREIRA	Nome: DANIEL FONTES PEREIRA	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO
Matrícula: 116955	Matrícula: 116955	Matrícula: 117111
Telefone: (91) 98296-1132	Telefone: (91) 98296-1132	Telefone:(91)32897112
E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br

3.9. DECLARAÇÃO ACERCA DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após o estudo preliminar realizado, verificou-se que a contratação é viável, devendo passar para a fase de elaboração do termo de referência.

Belém, 29 de Agosto de 2023.

Integrante Demandante
DANIEL FONTES PEREIRA
Matrícula: 116955

Integrante Técnico
PAULO EMÍLIO C. L. PAESBARRETO
Matrícula: 117111

Integrante Administrativo
LUCIANO SANTA BRÍGIDA DAS NEVES
Matrícula: 147460



TJPAPRO202302616V01

