



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

**Ref.: Processo de Licitação 004/2023
– Microsoft Office 365.**

Em atenção ao Pedido de Esclarecimento recebido em 08/05/2023, via e-mail, ao Termo de Referência, anexo I do Edital, do Pregão 003/2023 – Microsoft Office 365 do Conselho Federal dos Representantes Comerciais, apresenta-se:

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO N. 03

Segundo fundamentos abaixo:

I. PRELIMINAR

À luz do art. 23 do Decreto nº 10.024/2019, o Pedido de Esclarecimento encontra-se tempestivo, pois respeitou o prazo de três dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão, sendo enviado no dia 08/05/23.

I. DAS RAZÕES

A empresa, fundamentadamente, apresentou o seguinte “Pedido de Esclarecimento”, conforme transcrito abaixo:

“1) QUANTO À ABERTURA DE CHAMADOS Senhores, o item 6 do Estudo Preliminar traz a necessidade de que o suporte técnico, preferencialmente remoto, deverá ser prestado em língua portuguesa e deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, com disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365 (web, e-mail ou telefone). Sendo assim, entendemos que os interessados devem considerar que o serviço de suporte precisa estar disponível para abertura de chamados 24x7x365, porém o atendimento desses chamados poderá ser realizado de segunda à sexta, das 08:00 às 18:00. Está correto tal entendimento?”



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

III. DA RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

a) Segundo manifestação do Setor Requisitante, está correto o entendimento.

Rio de Janeiro, 10 de maio de 2023.

Ananda Oliveira dos Santos
Pregoeira