



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

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

Em atenção ao Pedido de Esclarecimento recebido em 09/05/2023, 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. 02

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 09/05/23.

I. DAS RAZÕES

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

"Prezados, boa tarde!

Por gentileza esclarecer dúvida em relação ao suporte técnico solicitado na página 59, item 6.

Quanto ao suporte, no edital é mencionado "O suporte técnico, preferencialmente remoto, deverá ser prestado em língua portuguesa e deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365.

Esse atendimento 24/7 fornecido pela Microsoft, é disponibilizado somente para clientes que compram via site.

No caso, nós como revenda autorizada, disponibilizamos atendimento/suporte de segunda a sexta-feira, em horário comercial, 08h às 18h.



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

Dessa forma atendemos ao solicitado?”

III. DA RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

a) Segundo manifestação do Setor Requisitante, a forma proposta não atende ao solicitado no Termo de Referência. O suporte técnico deverá atender ao disposto no item 6 do Estudo Técnico Preliminar, anexo ao Termo de Referência: “O suporte técnico, preferencialmente remoto, deverá ser prestado em língua portuguesa e deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365”.

Rio de Janeiro, 10 de maio de 2023.

Ananda Oliveira dos Santos
Pregoeira