



**CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS
AUTARQUIA FEDERAL**

ESCLARECIMENTO 01:

Questão 01 – Qual quantidade de horas para atendimento ao suporte?

Questão 02 – Como o instrumento convocatória fala em atendimento 24/7, precisa ser esclarecido o que significa esse atendimento e em que horários se darão as demandas e prazos para atendimento.

Questão 03 – Referente a treinamento e suporte. Qual a carga horaria definida?

Questão 04 – Solicitamos estes esclarecimentos e a republicação do edital nos moldes da Lei, até porque o item 1 do Edital fala em data para envio das propostas a partir de 30 de novembro (1.1) e a data da sessão é dia 10 (1.2).

Respostas:

Resposta à questão 01 – Se a questão 01 se referir ao disposto na cláusula 1.2.4.3 do Edital informamos que a cláusula encontra resposta nas cláusulas dos requisitos temporais, conforme inserto do Anexo V – Minuta de Contrato, que segue abaixo:

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.10 Requisitos Temporais:

2.10.1 Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 24 horas, a contar do recebimento da solicitação emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.

Resposta à questão 02 – Se a questão 02 se referir novamente ao disposto na cláusula 1.2.4.3 do Edital informamos que a cláusula encontra resposta nas cláusulas dos requisitos temporais, conforme inserto do Anexo V – Minuta de Contrato, que segue abaixo:

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.10 Requisitos Temporais:

2.10.2 Ao abrir chamados para solicitar serviço de suporte técnico, o CRBio-03 classificará as situações/problemas, quanto a TEMPESTIVIDADE, conforme abaixo:

2.10.2.1 CRÍTICAS: Relacionadas a funcionalidades do site, videoconferência, correio eletrônico e outros relacionado ao objeto desta contratação que impeçam o CRBio-03 de cumprir com suas obrigações e prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudiquem sua imagem;



**CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS
AUTARQUIA FEDERAL**

2.10.2.2 GRAVES: Relacionados a funcionalidades do site, videoconferência, correio eletrônico e outros relacionado ao objeto desta contratação que impeçam que o CRBio-03 cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;

2.10.2.3 IMPORTANTES: Relacionadas às funcionalidades do site, videoconferência, correio eletrônico e outros relacionado ao objeto desta contratação que não prejudicam a operacionalização do CRBio-03.

2.11 A classificação das solicitações pelo TIPO e CRITICIDADE é de responsabilidade do CRBio-03, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso não o faça, fica a critério da Contratada classificá-las;

2.12 O Fornecedor deverá solucionar os problemas conforme os seguintes prazos, considerando horas corridas de segunda a sexta, exceto feriados nacionais, a contar da solicitação;

2.13 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á hora da solicitação do serviço e incluir-se-á o do vencimento.

2.14 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

2.15 Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

SITUAÇÃO	PRAZO
Críticas	3 horas
Graves	8 horas
Importantes	24 horas

Resposta à questão 03 – Referente a **treinamentos** necessários ao uso dos serviços disponibilizados e outros necessários ao cumprimento do contrato e uso dos serviços, conforme a cláusula 1.2.8. do Edital, o treinamento é específico para o novo site, o qual não temos conhecimento de carga horária necessária. A empresa deve treinar dois empregados públicos do CRBio-03 para realizar as publicações no site. Quanto ao **suporte técnico**, informamos que a cláusula encontra resposta na cláusula 1.2.4.3. do Edital, conforme segue: “1.2.4.3 Suporte técnico diário em horário comercial e plantão de atendimento fora do horário comercial, fins de semana e feriados para atendimento do CRBio-03.”



**CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS
AUTARQUIA FEDERAL**

Resposta à questão 04 – Em resposta à questão 4, informamos que embora data para o envio eletrônico das propostas informada no Edital seja o dia 30 de novembro de 2023, na página de acompanhamento do sítio eletrônico [compras.net.gov](https://www.comprasnet.gov.br), conforme o link <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/indexgov.asp>, podemos verificar que a data prevista para envio das propostas é o dia 30/10/2023, das 9 horas até às 10 horas do dia 10/11/2023. Portanto, evidente que se trata de mero erro de digitação do Edital, visto que todos os dados estão corretos no site de compras do governo federal. Dessa forma, não há motivos para republicação do edital.