

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº01/2021

Licitante interessado em participar do Pregão Eletrônico nº 01/2021, decorrente do Processo Licitatório nº 013/2019, cujo objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de software que possibilite registro e acompanhamento de atendimentos, através de plataforma web, mediante a abertura de chamados, geração de relatórios e métricas de atendimento, abrangendo dessa forma todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em infraestrutura, gestão e tecnologia, solicitou o seguinte pedido de esclarecimento, por email na data de 26.02.2021, conforme segue:

“Em razão de nosso desejo de participar do Pregão Eletrônico 01/2021 gostaríamos de maiores informações, segue abaixo:

1. Consta que a solução deverá permitir o cadastramento de usuários sem limite de quantidade, mas os acessos simultâneos serão para apenas 09 usuários?
2. Se apresentarmos 03 notas fiscais recentes de clientes diferentes que utilizam a solução atendemos a exigência do item 5 do TR?
3. A apresentação de contrato vigente com Datacenter Certificação Tier 3 já é suficiente para atender a exigência do item 6 do TR?
4. A implantação, treinamento e suporte poderão ser realizados remotamente?”

RESPOSTA:

1- Consta que a solução deverá permitir o cadastramento de usuários sem limite de quantidade, mas os acessos simultâneos serão para apenas 09 usuários?

RESPOSTA: Os nove usuários citados (1 Administrador e 8 atendentes) serão responsáveis pela gestão do sistema e gestão e solução dos chamados. A quantidade de usuários que irão abrir os chamados é que é ilimitada. Entendemos que sistemas com interface web não devem ter restrição de acessos simultâneos.

2- Se apresentarmos 03 notas fiscais recentes de clientes diferentes que utilizam a solução atendemos a exigência do item 5 do TR?

RESPOSTA Não. É necessário que apresente na forma descrita no item 5.

3- A apresentação de contrato vigente com Datacenter Certificação Tier 3 já é suficiente para atender a exigência do item 6 do TR?

RESPOSTA: A certificação TIER III é apenas um dos documentos exigidos no item 6. É necessário que apresente todos.

4 - A implantação, treinamento e suporte poderão ser realizados remotamente?
RESPOSTA: Sim, poderá ser remotamente.

Sem mais para o momento.

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2021.

Marcela Fernandes dos Santos

Pregoeira