

PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 0176-22**SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E SUPORTE TÉCNICO, INCLUINDO O FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, COMPONENTES E ACESSÓRIOS PARA A SALA SAGE - CENTRO EXECUTIVO DA ITAIPU.****ADITAMENTO 1**

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 0176-22, a ITAIPU responde à perguntas realizadas por interessadas nesta licitação:

PERGUNTA 1.

Sobre o Suporte Técnico Remoto, o edital exige:

- 3.3 O Suporte Técnico deverá ser iniciado pelo atendimento telefônico e/ou por meio de plataforma digital do fornecedor, ocasião em que será aberta uma solicitação de serviços, considerando para todos os efeitos a data e a hora de confirmação do registro do ticket enviados para o gestor da ITAIPU.
- 3.4 As solicitações de serviços serão efetivamente consideradas encerradas quanto o ambiente da sala SAGE esteja totalmente operativo e o gestor da ITAIPU faça a aceitação dos trabalhos efetuados pela CONTRATADA.
- 3.5 O Suporte Técnico Remoto não será contabilizado como banco de horas. Caso a CONTRATADA não consiga resolver o serviço remotamente desde a confirmação da abertura da solicitação de serviço, poderá fazê-lo de forma presencial, por meio de Suporte Técnico Local desde que comprovada a real necessidade do atendimento presencial e expressamente autorizado pela ITAIPU, e neste caso consumindo banco de horas.
- 3.13.11 O prazo para finalização de atendimento previstos na tabela 2, inicia-se assim que a CONTRATADA der início na atividade na SALA SAGE em Foz do Iguaçu.
- 3.13.12 Ao abrir a solicitação de serviço a ITAIPU informará o nível de severidade, conforme descrito nas tabelas 1 e 2 e a CONTRATADA deverá confirmar por e-mail o recebimento e o registro da solicitação.

3.13.13 Suporte Técnico Remoto

Nível de Solicitação de Serviços	Prazo para o início do Atendimento	Prazo para finalização do atendimento
Severidade 1	15 minutos	4 horas úteis
Severidade 2	8 horas úteis	24 horas úteis
Severidade 3	16 horas úteis	72 horas úteis

Tabela 1

Uma vez que não existe item específico para lançarmos os valores do custo de Suporte Técnico Remoto na planilha de valores do edital, gostaríamos de orientação para saber em qual item da planilha de valores deverão ser contabilizadas as horas técnicas e seus respectivos valores para prestação do serviço de Suporte Técnico Remoto que é exigido no edital.

RESPOSTA

As horas de suporte remotas estão incluídas no item 2 da Planilha de Preços - Anexo III. O preenchimento da planilha é responsabilidade exclusiva da proponente, devendo incluir nos preços todos os custos, obrigações e encargos inerentes ao objeto contratado.

II) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.2 do Caderno de Bases e Condições (CBC) do Pregão Eletrônico Nacional NF 0176-22, a ITAIPU, altera as datas do Calendário de Eventos desta licitação, (nova data de respostas e sessão pública) para:

(...)

1.2.3 Respostas:

Até 01/04/22

1.2.4 Recepção das propostas:

Até às 9h de 06/04/22

1.2.5 Início da Sessão Pública com a divulgação das propostas:

Em 06/04/22, a partir das 9h

1.2.6 Início da etapa de disputa de lances:

Em 06/04/22, a partir das 9h30min

(...)

III) Permanecem inalteradas as demais condições contidas no Caderno de Bases do Pregão Eletrônico Nacional NF 0176-22.

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico

Data de emissão: 01 de abril de 2022
