



Esclarecimento
Edital Pregão Eletrônico
4052/2023-CPL



ELABORADO POR:

Jeferson Saldanha

Fone: +55 92 99514-6565 jeferson.silva@brasoftware.com.br

SÃO PAULO
+55 11 3179-6700

BRASÍLIA
+55 61 3044-1619

BELO HORIZONTE
+55 31 2595-0581

PORTO ALEGRE
+55 51 3017-1323

RIO DE JANEIRO
+55 21 3554-6668

SALVADOR
+55 71 3480-8110

ASSUNTO:

ESCLARECIMENTO 1

A BRASOFTWARE INFORMÁTICA LTDA., com sede na Rua Marina La Regina, 48 - 3º Andar - Poá, SP – CEP.: 08550-210, inscrita no CNPJ sob nº. 57.142.978/0001-05 (designada “BRASOFTWARE”) vem a essa respeitosa instituição esclarecer os seguintes pontos referente ao **Edital Nº 4052/2023-CPL**

ESCLARECIMENTOS

7.1 A CONTRATADA se obrigará a prestar suporte técnico, através do fabricante ou via recursos próprios, durante todo o período de vigência do contrato, compreendendo a execução de todos os serviços necessários ao perfeito funcionamento dos bens objeto deste termo.

- Nosso entendimento o suporte será feito exclusivamente pelo fabricante? Esse entendimento está correto?

7.2.2 O início do atendimento, ou seja, a efetiva atribuição para um técnico e início da análise, deve acontecer, no máximo, no primeiro dia útil após abertura do chamado;

- O fabricante não entrega esses requisitos de suporte técnico e não entrega o SLA informado no edital, como o objeto do edital não contempla um item de suporte, entendemos que esse suporte será feito pelo fabricante?
- incluir documentação

Em casos especiais, sendo necessário tempo superior ao especificado no item anterior a CONTRATADA deve apresentar justificativa técnica detalhada e devidamente embasada, com novo prazo para a solução, a ser analisada pelos técnicos da CONTRATANTE.

- O fabricante não cumpre com esse requisito.

7.3 Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, se necessário;

- Fabricante disponibiliza apenas atendimento remoto via documentação técnica através do portal (internet)

Manaus, 02 de janeiro de 2024.



BRASOFTWARE INFORMÁTICA LTDA

NOME: JEFERSON SALDANHA

CARGO: EXECUTIVO DE CONTAS

Esclarecimento MP AM Pregão 4052/2023-CPL

Jeferson Saldanha e Silva <jeferson.silva@brasoftware.com.br>

Ter, 02/01/2024 17:14

Para:Comissao Permanente de Licitacao <licitacao@mpam.mp.br>

Cc:Daniel de Almeida Couto Andrade <daniel.andrade@brasoftware.com.br>;Felipe Moreira Ribeiro <felipe.ribeiro@brasoftware.com.br>

📎 1 anexos (409 KB)

Esclarecimento 4052 2023-CPL MP AM.pdf;

Boa Tarde,

Cumprimento a todos com um excelente Final de Ano.

Poderia por gentileza esclarecer as informações abaixo:

Atenciosamente,



The banner features the name 'Jeferson' in a large, handwritten-style font, with 'Comercial' underneath. To the right is a circular profile picture of Jeferson Saldanha. Further right is the Brasoftware logo, consisting of a red square with a white cross, followed by the text 'Brasoftware' and 'Soluções inovadoras para os desafios de hoje e do futuro'. A red tag with a white exclamation mark and the word 'ALERTA' is positioned over the logo. To the right of the tag, the text 'RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA' is displayed in bold, followed by 'Tutorial - 6 passos para ampliar sua segurança Microsoft Cloud' and a small laptop icon. At the bottom right of the banner, a red button with white text says 'ATIVE JÁ!'.

Jeferson Saldanha | Comercial | Brasoftware. (92) 999514-6565 |(11) 3179-6851 . Rua Ewerton Visco, 290 26º andar – Salvador - BA