


**Zimbra****raiza.gois@cosanpa.pa.gov.br****Re: Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO- PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023****De :** Rodrigo de Macedo  
<rodrigo.macedo@cosanpa.pa.gov.br>

sex., 09 de jun. de 2023 18:15

 1 anexo**Assunto :** Re: Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO-  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023**Para :** Raiza Freitas Gois <raiza.gois@cosanpa.pa.gov.br>

Prezada,

Respondendo as questões levantadas pelo senhor Jeferson Saldanha, informo que:

- O suporte referido no item 9 é em relação a eventual indisponibilidade da plataforma, tendo em vista que a Microsoft oferece suporte técnico de auxílio operacional através de suas plataformas.

Fico a disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,  
Rodrigo de Macedo

---

**De:** "Raiza Freitas Gois" <raiza.gois@cosanpa.pa.gov.br>**Para:** "Rodrigo de Macedo" <rodrigo.macedo@cosanpa.pa.gov.br>**Enviadas:** Terça-feira, 6 de junho de 2023 13:19:51**Assunto:** Fwd: Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO- PREGÃO  
ELETRÔNICO Nº 015/2023

Boa tarde senhor Rodrigo,

Segue pedido de esclarecimento referente ao pregão 015/2023 que tem como objeto licenças de software, com os questionamentos do licitante para apreciação e retorno.

Atenciosamente,  
Raiza Gois

---

**De:** "Jeferson Saldanha e Silva" <jeferson.silva@brasoftware.com.br>**Para:** "cpl" <cpl@cosanpa.pa.gov.br>**Cc:** "Felipe Moreira Ribeiro" <felipe.ribeiro@brasoftware.com.br>, "Elaine Fabem" <elaine.fabem@brasoftware.com.br>**Enviadas:** Terça-feira, 6 de junho de 2023 7:17:19

**Assunto:** Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO- PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023

Bom dia

Cumprimento essa Comissão com a seguinte dúvida sobre o referido processo licitatórios:

Quando cita no item 9

**9. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO:**

1. 9.1. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico para auxílio operacional e técnico para esclarecimento de dúvidas em funcionalidades nativas e em mensagens de erro dos serviços.

1. O Suporte a que se refere são suporte a erros para abertura de chamados ou indisponibilidade da plataforma?
2. Quando se refere a Auxílio Operacional, não está claro qual seria esse auxílio, existe um escopo detalhado desse item?

Atenciosamente,



The banner features the name 'Jeferson' in a stylized font, followed by 'Comercial'. To the right is a circular profile picture of a man. Further right is the 'Brasoftware' logo with the tagline 'Soluções inovadoras para os desafios de hoje e do futuro'. A red 'ALERTA' tag is positioned over the text. On the far right, there is a section titled 'RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA' with a sub-heading 'Tutorial - 6 passos para ampliar sua segurança Microsoft Cloud' and a red button that says 'ATIVE JÁ!'.


Jeferson | Comercial | Brasoftware. (11) 3179-6851 | (71) 3480-8110 . Rua Ewerton Visco, 290 26º andar – Salvador - BA

---

---

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

qui., 08 de jun. de 2023 05:43

 2 anexos

**Assunto :** ENC: Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO-  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023

**Para :** cpl@cosanpa.pa.gov.br

**Cc :** Felipe Moreira Ribeiro  
<felipe.ribeiro@brasoftware.com.br>, Elaine Fabem  
<elaine.fabem@brasoftware.com.br>, Denis Ferreira  
da Silva Rosa <denis.rosa@brasoftware.com.br>

Bom dia

Cumprimento essa Comissão com a seguinte dúvida sobre os referidos itens do processo licitatório em tela anexado.

Atenciosamente,



**Jeferson**  
Comercial

**Brasoftware**  
Soluções inovadoras para os desafios de hoje e do futuro

**ALERTA**

**RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA**  
Tutorial - 6 passos para ampliar sua segurança Microsoft Cloud

**ATIVAR JÁ!**

Jeferson | Comercial | Brasoftware. (11) 3179-6851 | (71) 3480-8110 . Rua Ewerton Visco, 290 26º andar – Salvador - BA

**De:** Jeferson Saldanha e Silva

**Enviada em:** terça-feira, 6 de junho de 2023 06:17

**Para:** cpl@cosanpa.pa.gov.br

**Cc:** Felipe Moreira Ribeiro <felipe.ribeiro@brasoftware.com.br>; Elaine Fabem <elaine.fabem@brasoftware.com.br>

**Assunto:** Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO- PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023

**Prioridade:** Alta

Bom dia

Cumprimento essa Comissão com a seguinte dúvida sobre o referido processo licitatórios:

Quando cita no item 9

**9. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO:**

1. 9.1. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico para auxílio operacional e técnico para esclarecimento de dúvidas em funcionalidades nativas e em mensagens de erro dos serviços.

1. O Suporte a que se refere são suporte a erros para abertura de chamados ou indisponibilidade da plataforma?

2. Quando se refere a Auxilio Operacional, não está claro qual seria esse auxilio, existe um escopo detalhado desse item?

Atenciosamente,



**Jeferson**  
Comercial

**Brasoftware**  
Soluções inovadoras para os desafios de hoje e do futuro

**ALERTA**

**RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA**  
Tutorial - 6 passos para ampliar sua segurança Microsoft Cloud

**ATIVE JÁ!**

BA Jeferson | Comercial | Brasoftware. (11) 3179-6851 | (71) 3480-8110 . Rua Ewerton Visco, 290 26º andar – Salvador -

**Esclarecimento COSANPA.pdf**

247 KB

**De :** Raiza Freitas Gois <raiza.gois@cosanpa.pa.gov.br> ter., 06 de jun. de 2023 13:19**Assunto :** Fwd: Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO-  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023

1 anexo

**Para :** Rodrigo de Macedo  
<rodrigo.macedo@cosanpa.pa.gov.br>

Boa tarde senhor Rodrigo,

Segue pedido de esclarecimento referente ao pregão 015/2023 que tem como objeto licenças de software, com os questionamentos do licitante para apreciação e retorno.

Atenciosamente,  
Raiza Gois

---

**De:** "Jeferson Saldanha e Silva" <jeferson.silva@brasoftware.com.br>**Para:** "cpl" <cpl@cosanpa.pa.gov.br>**Cc:** "Felipe Moreira Ribeiro" <felipe.ribeiro@brasoftware.com.br>, "Elaine Fabem" <elaine.fabem@brasoftware.com.br>**Enviadas:** Terça-feira, 6 de junho de 2023 7:17:19**Assunto:** Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO- PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023

Bom dia

Cumprimento essa Comissão com a seguinte dúvida sobre o referido processo licitatórios:

Quando cita no item 9

**9. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO:**

1. 9.1. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico para auxílio operacional e técnico para esclarecimento de dúvidas em funcionalidades nativas e em mensagens de erro dos serviços.

1. O Suporte a que se refere são suporte a erros para abertura de chamados ou indisponibilidade da plataforma?

2. Quando se refere a Auxílio Operacional, não está claro qual seria esse auxílio, existe um escopo detalhado desse item?

Atenciosamente,



The banner features the name 'Jeferson' in a large, stylized font, with 'Comercial' underneath. To the right is a circular profile picture of a man. Further right is the 'Brasoftware' logo with the tagline 'Soluções inovadoras para os desafios de hoje e do futuro'. A red 'ALERTA' tag is positioned over the text. On the far right, there is a section titled 'RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA' with a sub-heading 'Tutorial - 6 passos para ampliar sua segurança Microsoft Cloud' and a red button that says 'ATIVE JÁ!'.

Jeferson | Comercial | Brasoftware. (11) 3179-6851 | (71) 3480-8110 . Rua Ewerton Visco, 290 26º andar – Salvador - BA




---

---

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

ter., 06 de jun. de 2023 07:17

 1 anexo

**Assunto :** Esclarecimento GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO-  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2023

**Para :** cpl@cosanpa.pa.gov.br

**Cc :** Felipe Moreira Ribeiro  
<felipe.ribeiro@brasoftware.com.br>, Elaine Fabem  
<elaine.fabem@brasoftware.com.br>

Bom dia

Cumprimento essa Comissão com a seguinte dúvida sobre o referido processo licitatórios:

Quando cita no item 9

**9. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO:**

1. 9.1. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico para auxílio operacional e técnico para esclarecimento de dúvidas em funcionalidades nativas e em mensagens de erro dos serviços.

1. O Suporte a que se refere são suporte a erros para abertura de chamados ou indisponibilidade da plataforma?

2. Quando se refere a Auxilio Operacional, não está claro qual seria esse auxilio, existe um escopo detalhado desse item?

Atenciosamente,



**Jeferson**  
Comercial

**Brasoftware**  
Soluções inovadoras  
para os desafios de hoje e do  
**futuro**

**ALERTA**

**RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA**  
Tutorial - 6 passos  
para ampliar sua segurança  
Microsoft Cloud

**ATIVE JÁ!**

Jeferson | Comercial | Brasoftware. (11) 3179-6851 | (71) 3480-8110 . Rua Ewerton Visco, 290 26º andar – Salvador - BA

