

São Paulo, 24 de julho de 2023.

CONCORRÊNCIA Nº 14007/2023

ABERTURA: DIA 27 DE JULHO DE 2023 – ÀS 10H00

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROJETOS EM NUVEM PARA 400 USUÁRIOS E SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE DA PLATAFORMA LICENCIADA".

CARTA DE ESCLARECIMENTOS III

Encaminhamos abaixo o questionamento e as resposta a todos os participantes:

1) Sobre o Representante Legal: 5.2.2 Procuração, caso a Licitante se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia simples do Contrato Social. No nosso entendimento, a Procuração padrão do Representante Legal, que utilizamos em todos os nossos negócios, é a solicitada para este edital. Poderiam nos esclarecer se é necessário algum tipo de procuração específica?

RESPOSTA: Não é necessária procuração especial para a participação no certame.

2) Sobre o suporte 24x7 relacionado ao serviço de Suporte da Consultoria, pós implementação: Atendemos segundo as melhores práticas buscando simplicidade, celeridade e agilidade, portanto omnichannel, não utilizando o formato de atendimento 24x7 via telefone, conforme consta no edital e demonstra haver a necessidade específica. Poderiam adequar este ponto ou nos esclarecer como podemos incluir isto na Proposta?

RESPOSTA: Conforme subitem 1.2.3 do Anexo B da Minuta Contratual, o suporte poderá ser realizado por telefone, e-mail ou aplicativo de colaboração, não somente via telefone.

3) Sobre a palavra "suporte" que é utilizada no edital para se referir ao Suporte da Consultoria da e-Core e ao suporte e atendimento às Licenças, por parte da Atlassian (fabricante das ferramentas). O SLA da fornecedora Atlassian, bem como o Suporte da Atlassian, no que tange às Licenças é específico da Atlassian e não temos poder de interferir. O SLA da e-Core no que tange à Consultoria, Implementação, Suporte da e-Core, segue o modelo de contratação que realizamos com o cliente. Acreditamos ser prudente delimitar bem as diferenças

destes suportes, um compete à Atlassian (Licenças) e o outro compete a e-Core (Serviços)

RESPOSTA: Entendendo que o SLA do fabricante é referente a Licença, a contratada deverá intermediar este SLA com o Senac. Já os "serviços de suporte" a contratada deverá atender ao solicitado em Edital.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO