



São Bernardo do Campo, 25 de OUTUBRO de 2019

À
SEMAE DE PIRACICABA
Att.: Departamento de Licitações
E-MAIL: licitacao@semaepiracicaba.sp.gov.br

Ref. Edital PREGÃO PRESENCIAL Nº 125/2019
PROCESSO 5882/2019
Assunto: Pedido de Esclarecimento

Prezado (s) Senhor (es),

A empresa A3 INFOTECH COMERCIO E PRESTACAO DE SERVICOS E INFORMATICA LTDA. - EPP., neste ato representada pelo Sr. RANGEL MARIANO PIVA – portador do documento R.G.: 29.023.732 vem por meio desta solicitar os esclarecimentos como segue abaixo:
Temos alguns pontos a serem sanados sobre os equipamentos solicitados

QUESTIONAMENTO:

- Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?
- Em relação a Garantia e Suporte, entende-se que o suporte da Garantia deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?


Aguardamos respostas para podermos dar seguimentos ao processo acima identificado.

31.385.684/0001-10

A3 INFOTECH COMÉRCIO E PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS E INFORMÁTICA LTDA-EPP

RUA JAVA, 34 - SL. 14
JD. DO MAR - CEP 09750-650

SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP


RANGEL MARIANO PIVA
RG 29.023.372
CPF Nº 278.540.648-65

A3 INFOTECH COMERCIO E PRESTACAO DE SERVICOS E INFORMATICA LTDA.
Rua Java, nº 34, Sala 14 – Jardim do Mar – São Bernardo do Campo – CEP: 09750-650 - SP
Telefone: 55 11 3195-5907
CNPJ Nº 31.385.684/0001-10 – I.E.: 799.089.900.117 – I.M.: 266.485-2