

ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023

1. Gostaria de saber se as instalações do Contact Center poderão ocorrer nas dependências da contratada em qualquer localidade, visto que com a tecnologia a distância não é mais um obstáculo para a execução do objeto?

RESPOSTA 01: Na cidade de Manaus, mediante as seguintes necessidades:

Item 3. JUSTIFICATIVA e OBJETIVO

3.8. Existem demandas em execução na solução pretendida, atendendo as necessidades da CONTRATANTE solicitadas pelos clientes Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC e Secretaria Estadual de Saúde – SES. Outros clientes demonstraram interesse na solução (...)

Item 7. DESCRIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

7.2. Plataforma e Módulos

7.2.3. Para esse processo, a CONTRATADA deverá fornecer os itens descritos nesse instrumento, os quais deverão estar hospedados em datacenter localizado na cidade de Manaus.

Item 8. IMPLANTAÇÃO, INSTALAÇÃO e EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.2. Toda a plataforma da solução deverá ser hospedada na nuvem, em local próprio da CONTRATADA, localizado na cidade de Manaus-AM.

8.3. Os serviços contratados poderão ser prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, na cidade de Manaus-AM, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, **ONDE SERÁ FEITA A GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO, SENDO DE FÁCIL ACESSO, VISANDO ASSIM UMA MELHOR E MAIS RÁPIDA COMUNICAÇÃO DAS PARTES E TAMBÉM UMA MAIOR AGILIDADE NA SOLUÇÃO DOS POSSÍVEIS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS E OPERACIONAIS**, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.

8.4. O representante legal da CONTRATADA, juntamente com a equipe de gestão e operação deverão prestar os serviços contratados na cidade de Manaus.

JOSÉ LINCOLN ALVES DE LUCENA

Responsável Técnico



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

THALES GOMES WANDERLEY

Pregoeiro

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM