Gmail

supel comissão <supel.kappa@gmail.com>

Pedido de Esclarecimentos - Empresa EVADIN

2 mensagens

Ana Paula Rodrigues <anapaula_251@hotmail.com> 24 de março de 2020 15:36
Para: "supel.kappa@gmail.com.br" <supel.kappa@gmail.com.br>, "supel.kappa@gmail.com" <supel.kappa@gmail.com>

À
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE LICITAÇÕES

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 519/2019/KAPPA/SUPEL/RO

Prezada Senhora Pregoeira Izaura Taufmann Ferreira,

Tendo retirado o edital da Internet, bem como o interesse em participar do mesmo , temos os seguintes questionamentos:

No item 1 (microcomputadores)sobre a garantia , está sendo exigido que a garantia <u>não pode ser oferecida por integradores</u>, <u>e os chamados para garantia dos computadores deverão ser abertos através de interface web no site do fabricante, ou caso o mesmo não possuir tal interface em seu site, permitir o contato através de número telefônico 0800</u>. * garantia do monitor de 12 meses .

1.1)Entendemos que os fabricantes não tenham funcionários em todas as regiões do Brasil , e mesmo que os mesmos se identifiquem como sendo o fabricante X na hora do atendimento, o funcionário do atendimento é o terceirizado, que contratamos para atender a todas as regiões do Brasil, é impossível os fabricantes terem seus próprios funcionários em todas as regiões do Brasil . Desta forma entendemos que serão aceitos os terceirizados e/ou empresas revendas , pois em nada prejudica a qualidade do atendimento, até mesmo por que avaliamos e treinamos os técnicos que fazem atendimento junto ao cliente, e continuaremos sendo a empresa 100% responsável pela prestação dos serviços técnico . Sendo assim entendemos que os terceirizados e/ ou revendas serão aceitos ? Está correto nosso entendimento ?

1.2)Entendemos que outros meios para abertura dos chamados técnicos também serão aceitos , uma vez que mesmo os fabricantes que ainda utilizam o 0800 , a maioria exige que os chamados técnicos também sejam feitos por email , e para o acompanhamento do chamado técnico, o mesmo é enviado para o técnico que entra em contato direto com o cliente via whatsap . Sendo assim , entendemos que outros meios gratuitos como o email e o whatsap também serão aceitos para abertura de chamados técnicos ?, uma vez que o primeiro meio (email) formaliza e o segundo formaliza e também é feito todo o acompanhamento de forma mais detalhada, pelo próprio técnico junto ao cliente . Está correto nosso entendimento ?

Brasília – DF , 24 de marco de 2020

EVADIN INDÚSTRIA AMAZONIA S.A
Ana Paula Rodrigues Ferreira
Representante Legal
(061) 99683 0103

Livre de vírus. www.avast.com.

EVADIN PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS SUPE RO SOBRE A GARANTIA E O 0800.pdf
129K

Mario Alves <mario.alves@evadin.com.br> 24 de março de 2020 15:44
Para: Ana Paula Rodrigues <anapaula_251@hotmail.com>, supel.kappa@gmail.com.br, supel.kappa@gmail.com

Ana

Vamos solicitar esclarecimento em nome da AIKO, que a empresa que ira participar das licitações, vou te passar dados.

Mario Alves

Comercial

Mobile: (11)98371-5382

www.evadin.com.br

[Texto das mensagens anteriores oculto]

À
SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE LICITAÇÕES

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 519/2019/KAPPA/SUPEL/RO

Prezada Senhora Pregoeira Izaura Taufmann Ferreira,

Tendo retirado o edital da Internet, bem como o interesse em participar do mesmo , temos os seguintes questionamentos:

No item 1 (microcomputadores)sobre a garantia , está sendo exigido que a garantia <u>não pode ser oferecida por integradores</u>, <u>e os chamados para garantia dos computadores deverão ser abertos através de interface web no site do fabricante, ou caso o mesmo não possuir tal interface em seu site, permitir o contato através de número telefônico 0800</u>. * garantia do monitor de 12 meses .

1.1)Entendemos que os fabricantes não tenham funcionários em todas as regiões do Brasil , e mesmo que os mesmos se identifiquem como sendo o fabricante X na hora do atendimento, o funcionário do atendimento é o terceirizado, que contratamos para atender a todas as regiões do Brasil, é impossível os fabricantes terem seus próprios funcionários em todas as regiões do Brasil . Desta forma entendemos que serão aceitos os terceirizados e/ou empresas revendas , pois em nada prejudica a qualidade do atendimento, até mesmo por que avaliamos e treinamos os técnicos que fazem atendimento junto ao cliente, e continuaremos sendo a empresa 100% responsável pela prestação dos serviços técnico . Sendo assim entendemos que os terceirizados e/ ou revendas serão aceitos ? Está correto nosso entendimento ?

1.2)Entendemos que outros meios para abertura dos chamados técnicos também serão aceitos , uma vez que mesmo os fabricantes que ainda utilizam o 0800 , a maioria exige que os chamados técnicos também sejam feitos por email , e para o acompanhamento do chamado técnico, o mesmo é enviado para o técnico que entra em contato direto com o cliente via whatsap . Sendo assim , entendemos que outros meios gratuitos como o email e o whatsap também serão aceitos para abertura de chamados técnicos ?, uma vez que o primeiro meio (email) formaliza e o segundo formaliza e também é feito todo o acompanhamento de forma mais detalhada, pelo próprio técnico junto ao cliente . Está correto nosso entendimento ?

Brasília – DF , 24 de marco de 2020

EVADIN INDÚSTRIA AMAZONIA S.A
Ana Paula Rodrigues Ferreira
Representante Legal
(061) 99683 0103