

00131604630

Interessado: Coordenação de Suporte ao Ambiente Operacional

Assunto: Banco de dados MongoDB

Assunto: Resposta ao Questionamento da Empresa BBTS – Pregão Eletrônico nº 002/2026 - DOC
SEI: 00131604630

Questão 1

Questionamento: Quanto ao suporte técnico, o suporte técnico referente à licença será prestado diretamente pelo fabricante. Já o suporte técnico especializado e operacional será realizado pelo licitante contratada, que atua como parceiro autorizado. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Entendimento correto. Suporte às licenças pelo fabricante; suporte especializado pela contratada.

Questão 2

Questionamento: Por favor, informar qual foi a quantidade de chamados de suporte técnico abertos para os últimos 12 meses? Qual severidade dos chamados abertos durante os 12 meses?

Resposta: O contrato atual não prevê suporte técnico especializado pelo fornecedor, apenas pelo fabricante.



Documento assinado eletronicamente por **Alex Correia Ribeiro, Coordenador II**, em 21/01/2026, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Andrade Borges Júnior, Gerente II**, em 21/01/2026, às 11:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00131668091** e o código CRC **A436A8F4**.