



O sucesso de nossos clientes é o  
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

#### PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Penápolis/SP, 06 de novembro de 2024.

À Comissão de Licitação da Prefeitura Municipal de Hortolândia/SP.

**Instar Tecnologia LTDA**, empresa com mais de 18 (dezoito) anos de Mercado e devidamente inscrita sob o CNPJ nº 08.225.893/0001-85, estabelecida na Av. Vitório Filipin, nº 415, na cidade de Penápolis/SP, neste ato representada pelo sócio-proprietário João Paulo Beneciuti, portador do CPF: 300.619.828-06 e RG: 26.844.647-7, vem mui respeitosamente à presença de Vossa Senhoria apresentar justificativas para o **Pedido de Esclarecimento do Aviso de Contratação Direta nº 018/2024 – Processo de Compras nº 42/2024**.

E-mail para Resposta do pedido: [joaopaulo@instar.com.br](mailto:joaopaulo@instar.com.br) – [juridico@instar.com.br](mailto:juridico@instar.com.br)

Telefones para Contato: (18) 3652-5898 – (31) 4063-6720 – (21) 4063-4720 – (51) 4063-7720 – (18) 99666-2437 – 0800 404 4460

#### PRIMEIRAMENTE GOSTARÍAMOS DE FALAR UM POUCO SOBRE A EMPRESA INSTAR:

A empresa INSTAR atua no ramo de desenvolvimento de sistemas, objeto deste certame, desde 2006, acumulando mais de 18 anos de experiência no mercado. Especializada em soluções para órgãos públicos, como Prefeituras, Câmaras e Autarquias, a INSTAR também desenvolveu uma ampla gama de produtos, incluindo Lojas Virtuais, Sistemas de E-mail Marketing, Sistemas Comerciais e até mesmo um Sistema para Controle de Voos Comerciais. Com essa diversidade, a empresa tem forte presença em todos os estados brasileiros e atende clientes ao redor do mundo.

Atualmente, prestamos serviços a mais de 450 órgãos públicos, entre os quais estão Prefeituras, Câmaras Municipais e Departamentos de Água e Esgoto, localizados em estados como SP, MG, GO, MT, MS, BA, RJ e RS. Entre nossos clientes, destacam-se Prefeituras de cidades com mais de 500.000 habitantes, como a de Santo André/SP e Contagem/MG; Câmaras Municipais de municípios com mais de 350.000 habitantes, como a de Itaquaquecetuba/SP; e Departamentos de Água e Esgoto com mais de 90.000 habitantes, como o SAAE Itaúna/MG.

Nosso compromisso é a satisfação plena de nossos clientes. A qualidade nos serviços prestados e a pontualidade na entrega são princípios fundamentais do Grupo Instar Internet, que conta com uma equipe de suporte totalmente dedicada ao atendimento ao cliente. Nosso processo de trabalho abrange desde a identificação de problemas até a implementação de soluções criativas e eficazes. Um de nossos grandes diferenciais é a meta de alcançar 100% de satisfação dos clientes com os projetos e soluções personalizados que oferecemos.

Acreditamos que nossas vantagens competitivas incluem: pioneirismo no desenvolvimento de ferramentas personalizadas baseadas na web, preços competitivos e a alta qualidade dos produtos e serviços prestados. Nossos colaboradores incorporam e vivenciam a filosofia central da INSTAR: "O sucesso dos nossos clientes é o nosso sucesso." Trabalhamos continuamente para garantir a satisfação dos clientes, oferecendo soluções simples, funcionais, seguras e de alta qualidade.

Nossa MISSÃO é Interatividade e a satisfação para nossos clientes através de resultados pela qualidade de nossos produtos, e por um atendimento personalizado.

Nossa VISÃO é ser sinônimo e referência em soluções para a Internet no mundo. Essa visão é continuamente perseguida desde os primeiros dias de existência da INSTAR Internet.

#### NOSSOS VALORES:

- 1º PAIXÃO: ----- Somos apaixonados pelo que fazemos.
- 2º LUCRATIVIDADE: ----- É essencial para a melhoria contínua de nossos serviços e produtos.
- 3º SUCESSO: ----- O Sucesso de nossos clientes é o nosso sucesso.
- 4º HONESTIDADE: ----- Porque nossa honra é nosso maior valor.
- 5º TRABALHO EM EQUIPE: ----- A colaboração mútua é fator indispensável para o sucesso de todos.
- 6º PERSISTÊNCIA: ----- É essencial para a melhoria contínua de nossos serviços e produtos.
- 7º CURIOSIDADE: ----- Para aprender coisas novas e oferecer sempre o melhor.
- 8º CRIATIVIDADE: ----- Enxergamos o que os outros não conseguem ver transformando sonhos em realidade.



O sucesso de nossos clientes é o  
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

## I – DO OBJETO:

“Contratação de empresa para prestação de serviços de e-mail corporativo, com 200 contas de e-mail, com no mínimo de 15GB de espaço, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência”.

## II – DOS QUESTIONAMENTOS:

### A) MIGRAÇÃO, MANUTENÇÃO E FORMA DE ACESSO ÀS CONTAS DE E-MAILS:

O termo de referência dispõe o fornecimento de 200 contas de email, com mínimo de 15GB de espaço por conta, porém carece de algumas especificações, a saber:

- 1 - A Contratada deverá fornecer apenas os servidores POP, SMTP e IMAP, ou se também é necessária uma solução de Webmail?
- 2 - Será necessário migrar o conteúdo dos e-mails atualmente armazenados no servidor existente para as contas hospedadas no novo servidor de hospedagem?
- 3 - Em caso afirmativo, como será disponibilizado o backup necessário para a migração das contas de e-mail?

### B) HOSPEDAGEM DAS CONTAS DE EMAIL

O edital não prevê as seguintes informações:

- 1 - O Data Center onde o servidor estará hospedado deve ser nacional?
- 2 - O Data Center onde o servidor estará hospedado deve ter algum tipo de certificação, como por exemplo, Tier 3?
- 3 - Qual a quantidade mínima de memória que o servidor deve possuir?
- 4 - Qual deve ser a configuração mínima de processamento?
- 5 - Qual a largura mínima de banda de dados mensal?
- 6 - Que tipo de HDs este servidor deve possuir?
- 7 - Quanto de Link de internet este servidor deve possuir?
- 8 - O servidor deverá ser configurado em Raid 10?
- 9 - A contratada deverá fornecer painel administrativo com usuário e senha para administrar as contas de e-mails permitindo (criar, editar, alterar espaço de armazenamento, alterar senhas, criar lista de redirecionamento e etc).
- 10 - Quais as dimensão máximas das mensagens? Sugestiona o padrão da internet envio de 25 MB e recepção de 25MB, adotado por Hotmail, Gmail, Yahoo, dentre outras.
- 11 – Qual deverá ser o limite mínimo de envios diários de e-mails e ?
- 12 – Qual a quantidade máxima de disparo de email por minuto?
- 13 – Terá que possuir pastas públicas?
- 14 – Qual a quantidade máxima de caracteres por assunto?
- 15 – Deverá a empresa contratada utilizar o sistema Mailscanner para barrar spam e virus e fornecer ao administrador painel de controle onde é possível verificar todos os e-mails que chegaram no servidor, sendo possível visualizar a pontuação de spam que cada e-mail obteve no filtro, se a pontuação foi muito alta ou o e-mail foi barrado por conter virus ou arquivo suspeito? Em caso afirmativo, esse painel deve dar a oportunidade ao administrador de encaminhar esse e-mail para o usuário mesmo que tenha sido barrado pelo filtro.
- 16 – Deverá possuir painel com possibilidade de adicionar domínios em lista branca e/ou lista negra?
- 17 – A empresa deverá realizar backups? Se sim, qual a frequência, diário, semanal ou mensal?

Salientamos a imprescindibilidade das respostas para a formulação da proposta.

### C) DO PRAZO E ENTREGA DOS PRODUTOS:

O edital não especifica o prazo para a entrega do objeto licitado.

Acreditamos que um prazo razoável seja de **10 (dez) dias úteis**.

A entrega de um sistema complexo em menos de 10 (dez) dias úteis seria um prazo bastante restrito, especialmente considerando a necessidade da empresa vencedora do certame de realizar a migração de todas as informações do site atual para o novo site.



O sucesso de nossos clientes é o  
nosso sucesso!



WWW.INSTAR.COM.BR

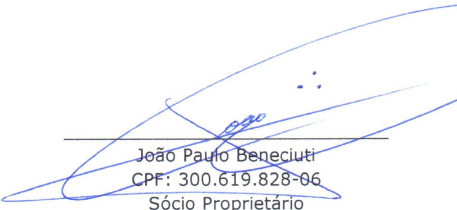
### III - DOS PEDIDOS:

1º - O recebimento e processamento do presente documento.

2º - Sanar as dúvidas deste pedido de esclarecimento referente ao edital **Aviso de Contratação Direta nº 018/2024 – Processo de Compras nº 42/2024**, para que o tal possibilite a participação de todos como o máximo de informações detalhadas sobre o objeto licitado e assim prover um certame justo.

Certos de sua compreensão e aguardando retorno positivo, renovamos protesto de estima e consideração, nos colocando à disposição para outros esclarecimentos!

Atenciosamente,

  
João Paulo Beneciuti  
CPF: 300.619.828-06  
Sócio Proprietário

08.225.893/0001-85

INSTAR TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA LTDA.- ME

Avenida Vitorio Filipin, nº 415  
Vila Fátima - CEP. 16300-000  
Penápolis - SP