

Processo Administrativo nº 6700.17734/2017

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2018

Trata-se de pedido de esclarecimentos acerca do edital do Pregão 10/2018, conforme e-mail encaminhado tempestivamente por e-mail, no dia 23/04/2018, às 15h50, pela empresa LFC Comercial (Governo), a saber:

1º 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?

2º Questionamento:

Em relação a Garantia e Suporte solicitada no edital, considerando que os licenciados de software e sistema operacionais existentes atualmente no mercado não disponibilizam tempo de solução para falhas e uma vez que falhas neste contexto podem exigir o desenvolvimento de um patch, entendemos que, ao ofertarmos um nível de suporte com 36 meses de garantia, atendimento 24 x 7 com tempo de resposta (compreende-se tempo de resposta, como o tempo em que o técnico chega ao local com a peça necessária para o reparo do hardware) para hardware em três dias úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

A Pregoeira, auxiliada pela Gerência de Planejamento/ARSER e equipe técnica de TI/PMM, vem esclarecer que:

Resposta 1º questionamento:

Sim. Está correto o entendimento.

Resposta 1º questionamento:

Não está correto o entendimento.

A conclusão do atendimento deverá ser realizada em até 48 horas contadas a partir do início do atendimento da contratada (e não da abertura do chamado por parte da contratante) e o atendimento no local (on-site), deve ser realizado em dias úteis, de 08 às 18hs, conforme consta no edital. Caso o prazo máximo de 48 horas acima citado finde em finais de semana ou feriados, o atendimento on-site para a conclusão do mesmo poderá ser realizado no próximo dia útil, sem prejuízo às partes.

Maceió, 24/04/2018

Cristina de Oliveira Barbosa
Pregoeira

*Original devidamente assinado nos autos.