



Re: FAUF/4017/Edital PE001-2017/Esclarecimentos

1 mensagem

FAUF - Compras <comprasfauf@ufsj.edu.br>
Para: Christiane Ottoni <christiane.ottoni@itone.com.br>
Cc: Geraldo Cota <geraldo.cota@itone.com.br>

29 de março de 2017 16:50

Boa tarde,

Segue retorno aos questionamentos:

1) 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?

Resposta: O entendimento está correto. O atendimento primário poderá ser realizado por contato telefônico 0800 da autorizada a fim de diagnosticar o problema. A contratada deverá indicar assistência técnica autorizada pelo fabricante, de preferência em Belo Horizonte e em outras regiões de Minas Gerais.

2) Em relação a Garantia 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 24 meses de garantia, com atendimento telefônico 24x7 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 até 05 dias úteis, contadas a partir da abertura do chamado, estamos atendendo ao edital. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está correto.

3) No item 14 DA GARANTIA, é solicitado um prazo de atendimento e reparo do hardware em até 05 dias úteis. Nas especificações deste Certame foram informados as localidades onde eventualmente deveremos entregar os equipamentos, são elas: Vespasiano - MG, São João del Rei – MG e Belo Horizonte – MG, entretanto é especificado que possivelmente existirão outras localidades para atendimento de garantia, que por sua vez, algumas dessas localidades poderão estar distantes dos grandes centros, exigindo assim um tempo maior de deslocamento para atendimento on-site. Dessa forma, para que possamos precificar e projetar adequadamente o serviço de atendimento de garantia, bem como promover o cumprimento do que é esperado é possível informar as exatas localidades e quantitativos de equipamentos por localidade?

Resposta: A contratada deverá indicar assistência técnica autorizada pelo fabricante, de preferência em Belo Horizonte e em outras regiões de Minas Gerais. Não é obrigatória a garantia on site.

4) No Edital em referência ao item 14.3, é solicitado “Os procedimentos de manutenção são de inteira responsabilidade da Contratada. É vedado solicitar à Contratante procedimentos de manutenção, principalmente quando envolva riscos ao equipamento (como intervenções de hardware, atualização de firmware, etc)”. Considerando que os principais fabricantes do mercado disponibilizam ferramentas que disponibilizam e aplicam atualizações de drivers e firmware automaticamente e isso com ampla

segurança para os principais ambientes de TI existentes, entendemos que o Contratante poderá utilizar tais ferramentas para as necessidades de atualização de firmware e no casos onde sejam considerados necessários, contará com o apoio de suporte remoto do próprio Fabricante do equipamento para auxiliar em tal procedimento. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está correto. Quando necessário, poderá o fabricante prestar suporte remoto ao usuário. Ressaltamos que os procedimentos de manutenção são de inteira responsabilidade da Contratada. É vedado solicitar à Contratante procedimentos de manutenção, principalmente quando envolva riscos ao equipamento (como intervenções de hardware, atualização de firmware, etc).

5) No item 14.5, é solicitado “Todo equipamento entregue em substituição àquele defeituoso terá sua garantia contada a partir da data do novo recebimento definitivo, ocorrendo o mesmo para os serviços e peças utilizadas;”. Sabendo-se que existem algumas condições legais de Garantia vigentes na legislação brasileira, principalmente no que se refere ao princípio da razoabilidade, entendemos que ao ofertamos uma garantia com data de início a partir do aceite definitivo do equipamento base, finalizando somente após 24 meses a data de início e todo equipamento ou peça substituída dentro da vigência de garantia do equipamento base, será incorporado ao equipamento base, assumindo assim a mesma garantia, salvo casos onde o equipamento fique inoperante por mais de um dia adicional ao prazo de garantia já estabelecido no certame (5 dias uteis), estes dias serão acrescidos ao prazo de garantia, sendo assim estaremos atendendo ao Edital. Está correto nosso entendimento?

Resposta: A garantia se dará no prazo de 24 meses. Qualquer equipamento ou peça substituído dentro desse prazo, ficará resguardando ao período da garantia. Em caso de equipamentos ou pelas substituídas no período final de garantia, haverá uma prorrogação de 90 dias, conforme artigo 26 da Lei nº: 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor

Atenciosamente,

--

Setor de Compras e Licitações

FAUF – Fundação de Apoio à Universidade Federal de São João Del Rei - MG
Tel:(32) 3379-2575 Fax: (32) 3373-5502
comprasfauf@ufsj.edu.br www.ufsj.edu.br/fauf

2017-03-29 14:44 GMT-03:00 Christiane Ottoni <christiane.ottoni@itone.com.br>:

Prezados Senhores, boa tarde!

Solicitamos no documento anexado alguns esclarecimentos para darmos continuidade com a nossa participação neste certame – Edital PE001-2017.

No aguardo de uma breve resposta,

Atenciosamente,

Christiane Ottoni



Gerente de Contas

+ 55 31 3524-3491 | + 55 31 9 9825-1989 |

www.itone.com.br

