



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Questionamento da empresa:

1 - Com relação ao Item 4.9, 4.9.1 e 4.9.2 que dizem:

"4.9. A assistência técnica, durante o período garantia, deverá ser em regime 9 x 5, do tipo on site, com atendimento em até 2 (duas) horas, após a abertura do chamado.

4.9.1. após o início do atendimento, o problema deverá ser solucionado em até 6 (seis) horas, se não houver necessidade de troca de peça; em sendo necessária a troca de peça, o problema deverá ser solucionado em até 24 (vinte e quatro) horas; e

4.9.2. não sendo possível a solução nos prazos mencionados no subitem 4.9.1:

- a) deverá ser instalado outro equipamento de características iguais ou superiores, até a entrega do objeto consertado [ITEM 1]; e
- b) deverá ser realizada a troca do disco por outro novo (e não usado), com características iguais ou superiores ao inicialmente fornecido, observando-se a compatibilidade com o conjunto de discos onde ocorreu o problema [ITEM 2]."

Informamos que não existe este tipo garantia (Item 4.9), em regime de 9x5, do tipo "On Site", com atendimento em até 2 (duas) horas. O que pode ser ofertado é a **Garantia padrão 03 (três) anos com atendimento no dia seguinte a abertura do chamado** ou **Garantia de 03 (três) anos com solução em 6 (seis) horas**, o que acarretará um aumento do custo do produto solicitado.

Após expormos estes dados, perguntamos:

Há a possibilidade de mudança na modalidade de garantia solicitada no edital, para que se possa atender satisfatoriamente ao TRE/SC? Caso afirmativo, qual a modalidade que melhor satisfaria ao TRE/SC, dentre as duas mencionadas?

Resposta:

Em resposta a seu questionamento, o setor requisitante assim se manifestou:

"Em atenção ao questionamento apresentado, esclareço que se espera a solução de eventual problema do equipamento no prazo de 6h (seis horas) ou 24h (vinte e quatro horas) se for necessária a substituição de peças (item 4.9.1. do edital), durante o período de garantia de 3 anos. Portanto, não há a contradição apontada, pois o item 4.9 deve ser lido e interpretado conjuntamente com o 4.9.1, que o integra."

Carlos Rogério Camargo
Secretário de Tecnologia da Informação

Atenciosamente,

Juliana Felipe Bartras
Pregoeira

