
OFÍCIO N. 213/2024

ASSUNTO: Pedido de esclarecimentos ao Pregão Eletrônico nº 028/2024.

PROCESSO N. 8510187-89.2024.8.06.0000

Fortaleza, 02 de agosto de 2024.

Prezado(s) Senhor(es),

Em resposta aos questionamentos enviados ao endereço eletrônico da Comissão Permanente de Contratação do TJCE, em 02/07/2024, às 21:22 h, por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico n. 28/2024, informo os esclarecimentos prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, em 03/07/2024, que seguem:

Questionamento 1:

“3.5. Garantia e suporte técnico 3.5.12. A Contratada deverá disponibilizar canais para a abertura de chamados, como uma central de atendimento ao custo de uma ligação local, e também disponibilizar e-mail ou sistema web para atender às solicitações de suporte do TJCE e para acompanhamento de chamados abertos”

QUESTIONAMENTO: De acordo com o item 3.5.12 entendemos que a contratante abrirá os chamados diretamente ao fabricante, já que não será permitida a subcontratação de terceiros. Está correto nosso entendimento?!

Resposta 01:

O entendimento está incorreto. A responsabilidade pela recepção dos chamados técnicos recai sobre a CONTRATADA. A CONTRATADA, a seu critério, poderá estabelecer um relacionamento comercial com o fornecedor (fabricante) para, em conjunto, prestar os serviços e complementar, se necessário, o atendimento a esta Corte. Reiteramos que qualquer descumprimento dos itens do contrato é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

Atenciosamente,

Presidente da Comissão Permanente de Contratação do TJCE

Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico 028/2024.