



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação

OFÍCIO N.º 182/2010

ASSUNTO: Esclarecimentos sobre o Pregão Eletrônico nº 24/2010

Fortaleza, 13 de abril de 2010.

Prezados Senhores,

Em resposta ao questionamento enviado em 12 de abril de 2010, por empresa interessada em participar do Pregão Eletrônico nº 24/2010, informamos, conforme manifestação do Departamento de Informática do TJCE, o que se segue:

Questionamento 1:

"Solicitamos esclarecimentos acerca dos itens 2.7.1.5 e 2.7.1.6 - Garantia do Software de Gerenciamento que dispõem:

2.7.1.5 Durante todo o período de garantia contratado, o serviço de suporte deverá ser suprido em horário comercial de 8:00 às 18:00 horas de segunda-feira a sexta-feira, excluindo os feriados nacionais;

2.7.1.6 O início do atendimento para pré-diagnóstico do problema será no máximo de 04 (quatro) horas após o registro do chamado técnico;

Porém de acordo, segundo informações oficiais da Cisco, apenas existe uma Garantia, de o suporte pode ser feita a qualquer hora do dia, 7(sete) dias por semana. A garantia é equivalente, perante ao órgão?

Resposta: Entendemos que as empresas licitantes deverão fornecer em sua proposta documentação do fabricante como catálogos, manuais, ficha de especificação técnica ou declarações do fabricante que indiquem claramente o horário de atendimento (horário comercial de 8:00 às 18:00 horas de segunda-feira a sexta-feira, excluindo os feriados nacionais) e tempo para início do atendimento (o início do atendimento para pré-diagnóstico do problema será no máximo de 04 (quatro) horas após o registro do chamado técnico). Os tempos informados são os mínimos a serem cumpridos, portanto será aceito horário de atendimento qualquer hora do dia e sete dias por semana.

Atenciosamente,


Georgetanne Lima Gomes Botelho

PRÉSIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Às Empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº 24/2010.