



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

OFÍCIO N.º 30/2013

ASSUNTO: Esclarecimentos sobre o Pregão Eletrônico nº 58/2012.

Fortaleza, 15 de março de 2013.

Prezado Senhor,

Em resposta ao questionamento enviado em 13 de março de 2013 por empresa interessada em participar do certame, referente ao Pregão Eletrônico nº 58/2012, informamos o que se segue, conforme manifestação da Secretaria de Tecnologia da Informação, cujo teor transcrevemos "ipsi literis":

Pergunta 1: "A CONTRATADA entende que a instalação dos equipamentos será de responsabilidade da contratante. **ESTA CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?**"

Resposta: ESTÁ CORRETO O ENTENDIMENTO. A instalação dos equipamentos será de responsabilidade do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Pergunta 2: "A CONTRATADA entende que a contratada deverá fornecer numero telefônico apenas para abertura dos chamados. **ESTA CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?**"

Resposta: No item **13.5 do Termo de Referência - TR** "entende-se por início do atendimento o primeiro contato do técnico da Contratada com as equipes técnicas do Contratante, podendo ser **acionado via telefone** ou Internet" e no item **13.10. do Termo de Referência** informa que "a contratada deverá informar ao contratante o **número do telefone** para fins de esclarecimento de dúvidas aos itens licitados, assim como para orientação e acompanhamento da solução de problemas, quando não for demandada a presença de um técnico, a critério do Contratante". **NÃO ESTÁ CORRETO O ENTENDIMENTO**, visto que o número telefônico a ser fornecido pela contratada não será apenas para a abertura de chamados, mas também para fins de esclarecimentos de dúvidas aos itens licitados, assim como para orientação e acompanhamento da solução de problemas, quando não for demandada a presença de um técnico, a critério do Contratante.

Pergunta 3: "A CONTRATADA entende que o horário para abertura de chamados e prestação do serviço de garantia será das 08h00 às 18h00 de segunda a sexta, exceto feriados Nacionais, Estaduais e Municipais. **ESTA CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?**"

Resposta: Para a abertura de chamados: de acordo com o **item 13.13 do Termo de Referência** "a CONTRATADA ou empresa autorizada pela mesma deverá atender a chamados técnicos durante a vigência da garantia, em qualquer localidade do Poder Judiciário e em todos os municípios do Estado do Ceará, no horário das 08:00 às 18:00 horas, de segundas às sextas-feiras, exclusive feriados, mediante prestação dos serviços através de sua rede credenciada", e de acordo com o **item 13.7 do Termo de Referência** "a assistência técnica da garantia será realizada durante **os 7 (sete) dias da semana (em regime de 24 X 7), para análises e diagnósticos em tempo integral**; e disponível 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia, exceto feriados para consertos e substituições de peças e equipamentos". **O ENTENDIMENTO NÃO ESTÁ CORRETO.** O horário para abertura de chamados será das 8:00 às 18:00 horas, de segundas às sextas-feiras, exceto feriados; e o horário para prestação de serviços será realizado durante **os 7 (sete) dias da semana (em regime de 24 X 7), para análises e diagnósticos em tempo integral**; e disponível 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia, exceto feriados para consertos e substituições de peças e equipamentos.



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

Pergunta 4: "A CONTRATADA entende que o SLA para atendimento e solução dos chamados será de 48 horas em Fortaleza e 72 horas nos demais Municípios do estado do Ceará após abertura do chamado. ESTA CORRETO NOSSO ENTENDIMENTO?"

Resposta: De acordo com o **item 13.14 do Termo de Referência** "o prazo de resolução" (atendimento e solução) dos problemas será de 2 dias úteis para Fortaleza e 3 dias úteis para demais municípios das unidades do Poder Judiciário Cearense após a abertura do chamado, como de praxe o prazo começa no 1º (primeiro) dia útil após abertura do chamado. **O ENTENDIMENTO NÃO ESTÁ CORRETO**, visto que estamos considerando dias úteis e não horas corridas.

Atenciosamente,



Georgeanne Lima Gomes Botelho
PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO TJCE

Às empresas interessadas em participar do Pregão Eletrônico nº 58/2012.