



**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.

*PS*



**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.**