



Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Compras

MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

ESCLARECIMENTO 05 – PREGÃO 17/2019

Processo nº 23000.027523/2018-36

PERGUNTA 1

“Em relação ao suporte dos equipamentos, com o objetivo de acelerar o tempo de reparo do produto, entendemos que o atendimento inicial poderá ocorrer através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante ou com o próprio usuário se identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado nesta fase de diagnóstico, a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 17/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “As definições acerca da Garantia Técnica encontram-se descritas no item 4.2.4 do Termo de Referência (pp. 9-11). O acionamento do serviço de assistência poderá ser realizado tanto através de contato telefônico quanto através de website. Sobre o fluxo de atendimento das solicitações de assistência técnica em garantia sugerimos que o licitante verifique o Quadro 4 do item 4.2.4.3 (p. 10) do Termo de Referência.”

RICARDO DOS SANTOS BARBOSA

Pregoeiro