

## **ESCLARECIMENTO II**

Brasília, de novembro de 2010.

### **AOS INTERESSADOS**

**REFERÊNCIA:** PREGÃO 30/2010

**Proc. nº:** 23000.006876/2010-45

**ASSUNTO:** Resposta a Questionamento.

Prezados Senhores interessados,

Em resposta ao questionamento formulado por empresa interessada em participar da licitação em referência, informamos o que segue:

### **PERGUNTA:**

“No subitem “12.4.3 O suporte deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7);” há uma referência à palavra “suporte”. Entretanto, por se tratar de fornecimento de uma placa com funções específicas e não haver referência a serviços de suporte técnico em nenhuma outra parte do edital, entendemos que não serão abertos chamados para resolução de problemas quanto à utilização das placas. É como comprar memórias para um computador. Ou funciona ou não funciona. A garantia é para realizar a troca em caso de defeito (12.4.6). Não há suporte técnico e sim assistência técnica para a troca da peça se necessário.

Está correto o nosso entendimento?

Foi por isto que realizamos o questionamento quanto à precificação do serviço de suporte técnico. Se vai haver necessidade de suporte como mencionado no subitem 12.4.3, então este serviço tem que ser cobrado à parte e é diferente da garantia. Acreditamos que o subitem 12.4.3 deveria ser escrito da seguinte forma:

“O atendimento deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7).” Os demais itens se mantêm.

Grato.

### **RESPOSTA:**

Independentemente da denominação ou da terminologia, o Termo de Referência permite apenas uma interpretação, qual seja, a de que as exigências constantes nos itens 12.4.1 a 12.4.6 devem estar inclusas na garantia.

Atenciosamente,

TELIANA MARIA LOPES BEZERRA  
Pregoeira