



PEDERNEIRAS

VAMOS JUNTOS!

**Secretaria Municipal de
Administração**

www.pederneiras.sp.gov.br

@PrefeituraMunicipaldePederneiras

(14) 3283 9573

Rua Siqueira Campos, S-64, Centro
17280-000. Pederneiras/SP

À

Secretaria de Compras e Licitações

Ref. Pregão Eletrônico 59/2018

Após analisar os questionamentos apresentados pela Licitante, cumpre-nos informar o que segue:

Questionamento 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: Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 2):

“Em relação a Garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou email, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto nosso entendimento?”

Resposta: A Garantia do suporte deve cobrir a configuração do equipamento, especialmente quanto aos drivers necessários para o seu correto funcionamento.

Sem mais, colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos.

Prefeitura Municipal de Pederneiras – SP, em 18 de setembro de 2018.


Diógenes de Magalhães

Secretário Municipal de Administração

