



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – 3ª REGIÃO
Secretaria de Licitações e Contratos

PE-18/2018

Pedido de esclarecimentos

Esclarecimentos prestados pela Secretaria de Suporte e Atendimento

Ao

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

A/C: SR. PREGOEIRO

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/2018

Prezados Senhores:

Desejando participar desse certame e sendo item necessário à formulação da nossa Proposta, aguardamos a manifestação desse Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, concernente ao pedido dos seguintes esclarecimentos:

35. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO OBJETO (RESOLUÇÃO CNJ/182, art. 18, § 3º, IV):

Dos equipamentos e licenças dos softwares a serem contratados com fundamento neste Termo de Referência deverão observar o Anexo I e os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

4. Direito ao serviço de suporte técnico do fabricante para um número ilimitado de chamados durante a vigência da referida subscrição, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
6. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados técnicos de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 18h, mediante sistema Web ou de um telefone 0800;
7. Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;

Anexo I

Especificações Técnicas

Item1 – Estação de trabalho (computador sem monitor de vídeo):

12 - Garantia

Modalidade de Diagnóstico

Pergunta: 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: O suporte técnico será de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 18h, mediante sistema Web ou de um telefone 0800. Os chamados deverão ser resolvidos em até 3 (três) dias úteis, contados do primeiro dia útil seguinte à abertura do chamado. A garantia técnica para os itens Estação de Trabalho com periféricos (sem monitor), Monitores Alta Resolução e Monitores 29 será na modalidade "on-site". Qualquer usuário da Contratante poderá abrir um chamado técnico.