

Fabio Mesquita

Estado:

Respondido

Tipo de Solicitação:

Esclarecimento

Texto:

Prezados Srs. Boa tarde!

A Empresa Enterprise Comercio e Soluções em TI LTDA-EPP, CNPJ nº.22.777.689/0001-06, sediada, na Av. Raja Gabaglia, nº 3350 ? 2º andar, Bairro Estoril ? BH ? MG, fone 31-3244-6969, e-mail: licit.enterprise@gmail.com , vem respeitosamente, apresentar o seguinte:

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Nossa empresa, revenda autorizada do fabricante Dell, pretende participar do certame ofertando serviços genuínos deste fabricante, contudo, viemos apresentar o seguinte pedido de esclarecimento:

De pronto agradecemos a oportunidade de poder participar do certame e trazemos a luz que os esclarecimentos são fundamentais para o bom andamento do processo, contudo, e por fim, apontamos que os seguintes:

Pergunta nº 1 ? Prazo e condições de garantia para os Bens

Em análise ao solicitado, cabe esclarecer que o fabricante Dell possui Central de Atendimento tipo (0800) para abertura dos chamados de garantia, comprometendo-se a manter registros dos mesmos constando a descrição do problema, e oferece canais de comunicação e ferramentas adicionais de suporte online como ?chat?, ?e-mail? e página de suporte técnico na Internet com disponibilidade de atualizações e ?hotfixes? de drivers, BIOS, firmware, sistemas operacionais e ferramentas de troubleshooting.

Desta forma, entendemos que o suporte acima, prestado pelo fabricante poderá ser da seguinte forma:

Que o primeiro diagnóstico e troubleshooting (Solução de problemas) poderá ser feito por telefone e se não resolver o problema, passamos ao procedimento: 1) diagnosticado, 2) solução identificada e, se for o caso, 3) peça de reposição encomendada em até o próximo dia útil, após atendimento. Está correto nosso entendimento?

Licitação Relacionada:

Aquisição de notebooks e memórias para notebooks.

Resposta:

Prezado, boa tarde!

Agradecemos o seu contato.

Quanto ao pedido de esclarecimento apresentado por V.Sa, consultada, a área demandante assim se manifestou:

?Diante do seguinte pedido de esclarecimento, observamos: A garantia solicitada para os equipamentos, descrita integralmente no item 9 do termo de referência, é de 36 meses, do tipo on-site incluindo equipamentos defeituosos e assistência técnica. A central de atendimento e o tipo de suporte descritos pela empresa atendem ao subitem 1.4, não há impedimento no diagnóstico e solução de problemas lógicos serem remotos, desde que sejam observados os prazos e condições estabelecidas no TR para as intervenções físicas in-loco. Atenciosamente, Paulo Lessa - Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação e Inovação - DIVTEC - Câmara Municipal de Belo Horizonte?.

Atenciosamente,

Elenice Maria Pereira - Pregoeira

Data da Resposta:

27/05/2021 - 12:41
