

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO  
Secretaria Executiva  
Subsecretaria de Assuntos Administrativos

PREGÃO ELETRÔNICO 07/2018  
Processo nº 04905.002035/2017-05

## **ESCLARECIMENTO 01**

**Pergunta 01 - O referido edital, Termo de Referência, dispõe que:**

*“6.11. A CONTRATADA deverá comprovar no momento da assinatura do contrato a realização, ou a programação, de capacitação pelo fabricante dos técnicos que irão atuar nesta contratação;*

*6.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento por técnicos especializados para solução de problemas, sem limitação para o número de chamados e para todas as peças e componentes dos equipamentos contratados;*

Assim sendo, servimo-nos do presente expediente para solicitar que seja esclarecido, em linguagem objetiva, o que segue:

Entendemos que a empresa vencedora do certame, no momento da habilitação, deve apresentar comprovação de que possui técnicos certificados pela fabricante dos equipamentos relacionados no Anexo I do Termo de Referência, para garantir que a administração não tenha prejuízos e problemas posteriores com a contratação. Está correto nosso entendimento?

**Resposta 01:** Segundo a área técnica **NÃO** está correto o entendimento. A exigência a que se refere o item 6.11 do Termo de Referência não possui relação com os requisitos de habilitação.

**Pergunta 02 - O referido edital, Termo de Referência, ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO dispõe que:**

*“3.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico preferencialmente de forma presencial (on-site), ou remoto, desde que garantido os níveis de serviços;”*

Entendemos que poderá ser feito um atendimento inicial, onde os técnicos da contratada poderão tentar sanar o problema com a ajuda de um contato da contratante, via e-mail e/ou telefone 0800 mantendo o nível de serviço, e nos casos em que o defeito não possa ser sanado via atendimento remoto, serão feitos os atendimentos on-site, visando com isso uma maior competitividade entre os participantes e diminuição de custos para o órgão, já que os licitantes para atendimento on-site devem levar em consideração os custos de deslocamento e/ou contratações. Está correto nosso entendimento?

**Resposta 02:** Segundo a área técnica, **ESTÁ CORRETO O ENTENDIMENTO.** O atendimento poderá ser iniciado remotamente ou on-site, a critério da contratada, desde que respeitado os níveis de serviço contratados

Brasília, 03 de agosto de 2018.

CINTIA LIMA CORDEIRO  
Pregoeira