



DE: Diretoria de Tecnologia em Informação
PARA: Diretoria de Compras e Licitações
DATA: 23/11/2018
REF.: *Pregão Presencial 165/2018 – PROCESSO 18071/2018*

A Diretoria de Tecnologia em Informação, vem por meio deste encaminhar esclarecimento a Vossa Senhoria referente aos **ITEN 01** do pregão presencial 165/2018 no que se refere ao **PEDIDO DE QUESTIONAMENTO** da empresa **PERFIL COMPUTACIONAL LTDA.**

Esclarecimento referente:

Item 01, 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? **SIM, pois no edital informa que: Atendimento para usuários através de linha 0800 para dúvidas operacionais; e Atendimento para usuários através de linha 0800 para abertura de chamados técnicos em garantia;**

Item 01, 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. Está correto o nosso entendimento? **NÃO, pois não é solicitada em edital que a garantia cubra a realização de configurações no equipamento.**

Item 01, O tempo de atendimento no local da Dell para a cidade de Erechim é

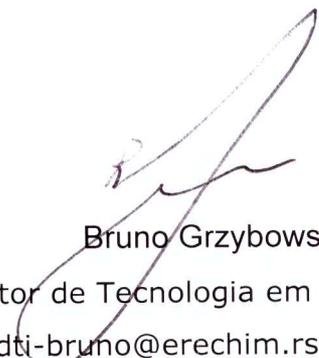


de 2 dias úteis, visto a distância da capital e das cidades onde possuem suporte técnico. Assim, respeitosamente questionamos. Será aceito suporte técnico em 2 dias úteis, visando a ampla participação da empresa com a marca Dell, aumentando o valor competitivo do pregão? **SIM. Entendesse que o solicitado no Edital no que se refere a suporte técnico no período máximo de 24 horas a contar do chamado efetuado por esta Prefeitura, é referente a tratativa de tentar solucionar o problema do equipamento sendo este via 0800 e não sendo em si o atendimento in-loco.**

Item 01 É solicitado certificação de compatibilidade HCL do Windows, emitido no site <https://sysdev.microsoft.com/en-us/hardware/lpl/>. Visto que o site não se encontra mais disponível para emissão dessa declaração, foi excluído pela própria Microsoft, respeitosamente questionamos se será aceito declaração emitida pelo fabricante, homologada pela Microsoft, informando que o equipamento é compatível com o sistema operacional Windows 10? **SIM esta correto devido a indisponibilidade do site da Microsoft, o Certificado HCL pode ser obtido junto ao Fabricante.**

Sem mais para o momento, colocamo-nos a sua inteira disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente



Bruno Grzybowski
Diretor de Tecnologia em Informação
dti-bruno@erechim.rs.gov.br
Fone:(54) 3520-7000 Ramal 7045