

## Pedido de Esclarecimento 04 – PE 14/2011

### → Questionamento:

De acordo com o item **13. SUPORTE TÉCNICO** – Página 27, referente ao **ITEM 02 – Cartuchos de Fita** que descrevemos abaixo:

- 13.1** CONTRATADA responderá por todos os vícios e defeitos dos equipamentos pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, correspondente ao período de garantia de operação;
- 13.2** O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, mesmo quando for necessária a atualização, o traslado e a estada de técnicos da CONTRATADA ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o reparo da solução;
- 13.3** A CONTRATANTE fará a “Abertura de Chamados Técnicos” por telefone local em Brasília/DF ou 0800, e-mail ou sítio da Web, 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana;
- 13.4** A CONTRATADA deverá disponibilizar números de telefone ou endereços de correio eletrônico ou área em sítio da Web para viabilizar a abertura dos chamados;
- 13.5** Em caso de defeito ou falha na operação do cartucho de fita, a CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para providenciar a substituição a partir da abertura do chamado.
- 13.6** Caso os cartuchos fornecidos sejam descontinuados pelo fabricante, durante a vigência da garantia, a CONTRATADA deverá manter as condições da garantia explicitadas nesta contratação ou providenciar a substituição dos cartuchos por outros modelos disponíveis que executem as mesmas funcionalidades existentes, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. Não será permitido à CONTRATADA oferta de cartuchos que possuam aviso de descontinuação por parte do fabricante.
- 13.7** Entendemos que para o item 2 deste edital, no que é solicitado em seu item 13 do termo de referencia, não se aplica o “SUPORTE TÉCNICO”, devido ao tipo de produto que está sendo cotado (Cartuchos de fita).

Está correto nosso entendimento?

### → Resposta:

Não, o entendimento não está correto. O item 13 e seus subitens apenas descrevem o serviço que garante a substituição de cartuchos defeituosos pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.