

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 19/2023 (SRP) (Lei 14.133/2021)

UASG 590001 - CONSELHO NACIONAL DO MINISTERIO PUBLICO

Critério julgamento: Menor Preço / Maior Desconto Modo disputa: Aberto/Fechado



Compra está aberta para participação

Avisos (1)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (1)

11/09/2023 15:02



Prezados, boa tarde.

Interessados na participação do certame em epigrafe, apresentamos o questionamento abaixo:

Dos chamados de manutenção

9.1.O Contratante poderá abrir chamados de manutenção diretamente no Fabricante do equipamento, se for o caso, sem necessidade de prévia consulta e/ou qualquer liberação por parte da Contratada. Não deve haver limite para aberturas de chamados, sejam de dúvidas/configurações e/ou resolução de problemas de hardware ou software;

Diversos fabricantes de soluções de redes compatíveis com as exigidas no termo de referência possuem sistemas de credenciamento de empresas revendedoras para que estas possam prestar suporte em seu nome, quando devidamente certificadas para tal. Isto é vantajoso pois permite que a equipe de suporte do próprio fabricante não seja onerada. Assim, com menores custos operacionais para suporte dos clientes que optem pela abertura de chamados diretamente com as empresas revendedoras, o fabricante pode praticar preços menores na solução como um todo. Ademais, o termo de referência por diversas vezes informa que a responsabilidade de resolução de chamados será da CONTRATADA, como nos itens 3.15, 3.18, 8.6, além de outros. Desta forma, entendemos que, somente caso a CONTRATADA seja devidamente certificada pelo fabricante para o atendimento de chamados em seu nome, não será necessária a possibilidade de abertura de chamados diretamente ao fabricante por parte do CONTRATANTE, o que pode trazer a redução do valor total do projeto. Está correto o entendimento?



Prezados,

Em atenção ao questionamento, informamos que NAO ESTA CORRETO o entendimento. Deverá ser facultado a equipe técnica do CNMP a abertura de chamado junto aos fabricantes envolvidos na Solução entregue, sem inclusive que seja necessária qualquer anuência ou mesmo ciência do fornecedor responsável.

Cabe destacar que, o fato da possibilidade de acionamento direto do fabricante pelo CNMP, não exclui a necessidade por parte do fornecedor de atendimento a todos os itens referentes a garantia, suporte e abertura de chamado que lhe cabem, incluindo a abertura de chamado diretamente com este.

[Incluir esclarecimento](#)

