



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Estado de São Paulo  
PREGOEIRA E EQUIPE DE APOIO

**Ofício Pregão nº 22/2019**  
**Pregão Presencial nº 06/2019**

Pirassununga, 20 de fevereiro de 2019.

Prezado Fornecedor,

Trata-se de pedido de esclarecimento referente ao Pregão Presencial supramencionado, conforme segue:

**1** – 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 identificada nesta fase de diagnóstico a necessidade de troca de peças, será acionado imediatamente o atendimento on-site. Está correto o nosso entendimento?

**2** – Em relação a garantia entende-se que o suporte deva cobrir, via contato telefônico, chat e/ou e-mail, perguntas básicas sobre como realizar a configuração do equipamento, inclusive suporte ao sistema operacional e demais softwares instalados em fábrica. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta:** Conforme manifestação do Setor de Processamento de Dados da municipalidade, o entendimento quanto a garantia e suporte técnico está correto.

Rafaela C. Machnosck Martins  
Pregoeira