



São Paulo, 23 de Maio de 2011.

Ao  
Ministério Público do Estado do Amazonas - MPAM

Ref.: Pregão Eletrônico – no. 4.013/2012-CPL/MP/PGT

Assunto: Pedido de esclarecimentos

Prezado Senhores,

A Servix Informática solicita os seguintes esclarecimentos referentes ao pregão supracitado:

1. Em relação **ao item 4 – subitem 4.1.3** – No que se refere ao serviços de garantia e do treinamento, é exigido assistência técnica que será prestada na modalidade “on site”, em regime 24 x 7 e tempo de solução de no máximo 06 horas e consistirá na reparação das eventuais falhas dos equipamentos e na substituição de peças ou componentes que se apresentem defeituosos e de acordo com manuais e normas técnicas específicas para equipamentos e também no mesmo item **4 – subitem 4.1.8** – No que se refere ao serviços de garantia e do treinamento, é exigido que o prazo de inicio de atendimento e reparo dos equipamentos será de no máximo 24 horas e 72 horas respectivamente, apartir da comunicação do defeito realizada pela contratante à contratada, conforme sistema de registro da própria Contratante.

Perguntamos: Esta correto nosso entendimento de que o suporte deverá ser fornecido no regime 24x7 com tempo máximo para inicio do atendimento de 24 horas, identificação do problema pelo técnico de 72 horas e apartir deste prazo de identificação conta-se o tempo de solução do problema, ou seja, deixar o equipamento operacional no máximo em 6 horas?

Atenciosamente,  
Servix Informática Ltda.