Governo do Estado de
RONDÔNIA

Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL

TERMO

A RESPOSTA DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0028.329270/2019-18

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 519/2019/KAPPA/SUPEL/RO

OBJETO: Aquisição de Equipamentos de Informática (Microcomputadores), visando atender a esta Secretaria de Estado do Desenvolvimento Ambiental - SEDAM.

A Superintendência Estadual de Compras e Licitações - SUPEL, através de seu(a) Pregoeiro(a), designado(a) por força das disposições contidas na Portaria nº 192/2019/SUPEL-CI, publicada no Diário Oficial do Estado de Rondônia, edição do dia 13 de setembro de 2019, atentando para **O PEDIDO DE IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTO**, enviados via e-mail pelas empresas **EVADIN INDÚSTRIA AMAZONIA S.A**, pugnando o Edital da licitação em epígrafe, passa a analisar e esclarecer o que adiante segue.

1. **DA ADMISSIBILIDADE**

O pedido da empresa **EVADIN INDÚSTRIA AMAZONIA S.A** fora encaminhado, via e-mail, no dia **24/03/2020**, nesse sentido considerando que a sessão inaugural está pré-agendada para o dia **13/04/2020 às 10 horas** (horário de Brasília), informamos, portanto, que resta recebido e conhecido ambos pedidos por reunirem as hipóteses legais intrínsecas e extrínsecas de admissibilidade, sendo eles **tempestivos**.

2. **DOS QUESTIONAMENTOS**

2.1. DO PEDIDO DA EMPRESA **EVADIN INDÚSTRIA AMAZONIA S.A**

Expomos abaixo o questionamento da empresa **EVADIN** :

> "No item 1 (microcomputadores)sobre a garantia , está sendo exigido que a garantia não pode ser oferecida por integradores, e os chamados para garantia dos computadores deverão ser abertos através de interface web no site do fabricante, ou caso o mesmo não possuir tal interface em seu site, permitir o contato através de número telefônico 0800. * garantia do monitor de 12 meses .
>
> 1.1)Entendemos que os fabricantes não tenham funcionários em todas as regiões do Brasil , e mesmo que os mesmos se identifiquem como sendo o fabricante X na hora do atendimento, o funcionário do atendimento é o terceirizado, que contratamos para atender a todas as regiões do Brasil, é impossível os fabricantes terem seus próprios funcionários em todas as regiões do Brasil . Desta forma entendemos que serão aceitos os terceirizados e/ou empresas revendas , pois em nada prejudica a qualidade do atendimento, até mesmo por que avaliamos e treinamos os técnicos que

fazem atendimento junto ao cliente, e continuaremos sendo a empresa 100% responsável pela prestação dos serviços técnico . Sendo assim entendemos que os terceirizados e/ ou revendas serão aceitos ? Está correto nosso entendimento ?

1.2)Entendemos que outros meios para abertura dos chamados técnicos também serão aceitos , uma vez que mesmo os fabricantes que ainda utilizam o 0800 , a maioria exige que os chamados técnicos também sejam feitos por email , e para o acompanhamento do chamado técnico, o mesmo é enviado para o técnico que entra em contato direto com o cliente via whatsap . Sendo assim , entendemos que outros meios gratuitos como o email e o whatsap também serão aceitos para abertura de chamados técnicos ?, uma vez que o primeiro meio (email) formaliza e o segundo formaliza e também é feito todo o acompanhamento de forma mais detalhada, pelo próprio técnico junto ao cliente . Está correto nosso entendimento ?."

3. **DA DECISÃO**

a) Acerca do esclarecimento da empresa **EVADIN S.A**, informa a SEDAM que o seu setor de Coordenador de Tecnologia da Informação- CTI:

"Considerando que esta Coordenadoria de Tecnologia da Informação, entrou em contato com técnicos da SUPEL, e que conforme contato, esta CTI, considerando que é objetivo do GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA, a maior participação de empresas que possam oportunizar ao Estado maior economicidade no certame, esta CTI é favorável, que o o FORNECEDOR DE EQUIPAMENTOS, ofereça atendimento na municipalidade de PORTO VELHO, independente de ser terceirizado, desde que a representação técnica seja devidamente credenciado e representante oficial da MARCA DOS EQUIPAMENTOS adquiridos, quanto a disponibilidade de telefonia 0800, considerando que atualmente existe no mercado maior flexibilidade de planos de serviço de dados, e opções de aplicativos, entre outros, aceita-se outras modalidades de atendimento, como e-mail, independente da modalidade, como por exemplo: 0800, fixo, celular, entre outros, em todos os meios de atendimento da empresa disponíveis , deverá ser ofertado a modalidade de telefone para contato direto com assistência técnica e fornecedor."

Desta forma, levando em conta às informações trazidas a baila pela Órgão interessado, julga-se sanado o pedido de **ESCLARECIMENTO**, não sofrendo alterações no Edital.

Colocamo-nos a disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessário.

Porto Velho, 30 de Março de 2020.

IZAURA TAUFMANN FERREIRA
Pregoeira da Equipe KAPPA/SUPEL/RO

Documento assinado eletronicamente por **Izaura Taufmann Ferreira**, **Pregoeiro(a)**, em 30/03/2020, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site portal do SEI, informando o código verificador **0010907540** e o código CRC **64A71973**.