



Equipe Delta SUPEL/ RO &lt;delta.supel@gmail.com&gt;

## PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS (PRAZO DE ASSISTENCIA TECNICA) PREGAO ELETRONICO Nº 770/2020- SUPEL RO

Siebra, Catia (GE Healthcare) <Catia.Siebra@ge.com>  
Para: Equipe Delta SUPEL/ RO <delta.supel@gmail.com>

2 de fevereiro de 2021 17:01

### ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DA SUPEL- RO

A empresa **GE HEALTHCARE DO BRASIL COMÉRCIO E SERVIÇOS PARA EQUIPAMENTOS MÉDICO-HOSPITALARES LTDA** pessoa jurídica de Direito Privado, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na [Avenida Magalhães de Castro, nº 4.800](#), Cidade Jardim Corporate Center, Continental Tower, 12º andar, São Paulo, SP - CEP 05502-001, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.029.372/0001-40, interessada em participar da **PREGÃO ELETRONICO - Nº 770 /2020** vem através dessa solicitar esclarecimento quanto ao prazo para assistência técnica.

### **DAS RAZÕES DO ESCLARECIMENTO/SUGESTÃO**

#### **EDITAL PEDE: 2.2 Garantia: - O prazo para substituição das peças danificadas que estejam dentro do prazo de garantia será de até 7 (sete) dias**

Ocorre que tal prazo não se mostra factível de cumprimento, uma vez que os equipamentos médicos licitados possuem alta complexidade tecnológica que permitem:

- imprescindível qualidade nos cuidados com a saúde;
- opções mais seguras e menos invasivas de tratamento; e
- aprimoramento a qualidade e eficácia dos atendimentos.

Na medida em que são equipamentos especiais, inclusive por se utilizarem de componentes radioativos, elementos químicos e gases específicos, requerem manutenções periódicas profundas e delicadas.

Aonde tais manutenções são realizadas por engenheiros de diversos níveis dentro da companhia, a depender do problema que o equipamento possa vir a apresentar bem como a distância do local de atendimento, uma vez que nossos engenheiros atendem a todo território nacional.

O equipamento, ao ser analisado por um profissional gabaritado, passa pela seguinte checagem:

- verificação do problema;
- troca e/ou atualização de software;
- troca de peças;
- teste de segurança;
- teste do equipamento e outros.

A Assistência Técnica, durante o prazo de garantia, será prestada, preferencialmente, no ambiente da entidade adquirente ou nos locais por ela indicados, por funcionários especializados, mas vale ressaltar que disponibilizamos atendimento técnico remoto em até 4 horas úteis. Durante esse atendimento é possível a solução de muitos casos. Caso esse atendimento não seja o suficiente, será realizada a visita ao site em até 24 horas úteis. Em casos de menor probabilidade que não haja peça disponível em nosso estoque, há necessidade de importação de peça que será notificada ao cliente. **Esse prazo pode ser de até 15 dias.**

Eventualmente, quando esse prazo se exceder, a GE Healthcare não estará responsável por pagamento de serviços executados a terceiros. Caso isso ocorra, automaticamente o equipamento perde a garantia.

Esse processo viola as regras da GE Healthcare e pode colocar os pacientes da instituição em risco."

**"SOLICITAMOS o aceite do prazo e as considerações feitas acima**

Atenciosamente,

Catia Siebra

Government Sales Administrative Analyst

GE Healthcare

T 55 11 3629 8218

F 55 11 3067 8152

[catia.siebra@ge.com](mailto:catia.siebra@ge.com)

[www.gehealthcare.com](http://www.gehealthcare.com)

[Avenida Magalhães de Castro, nº 4.800](#)

[Cidade Jardim Corporate Center](#)

Continental Tower, 12º andar, São Paulo, SP - CEP 05676-120

General Electric do Brasil Ltda