



**07/06/2013 - RESPOSTA A QUESTIONAMENTOS – FORMULADO POR DELL BRASIL**

**LICITAÇÃO Nº 039/2013**

**PROCESSO Nº 0271/2013**

**PREGÃO ELETRÔNICO**

**OBJETO: Registro de preços para futura e eventual aquisição de Notebooks e acessórios, com suas licenças de uso de softwares, bem como assistência técnica durante o período de garantia, conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência e demais anexos, partes integrantes e inseparáveis deste Edital. Ata de Registro de Preços 013/2013.**

Segue abaixo questionamentos sobre o PE 039/2013.

1. As especificações do Edital descrevem a configuração do equipamento, as condições de garantia e prestação dos serviços de suporte técnico. No nosso entendimento, a composição de preços para o objeto é composta em parte pelo preço de hardware, parte pelo preço de software e outra pelo valor do serviço a ser prestado. Seguindo esta análise e legislação o pedido seria faturado em duas notas fiscais distintas, uma nota contemplando os produtos fornecidos (nota fiscal de mercadoria faturada pelo CNPJ de nossa filial) e outra nota fiscal de serviços contemplando os serviços de garantia e suporte (faturados pelo CNPJ da Matriz prestadora do serviço). Está correto o nosso entendimento? Em caso afirmativo apresentaremos a documentação de ambas.

**RESPOSTA TJMG: Não está correto o entendimento. O faturamento é correspondente a um CNPJ.**

2. Com relação ao item 6.7.2, entendemos que o TJ-MG deseja realizar a abertura do chamado através de e-mail a ser enviado pelo sistema informatizado já existente, cabendo ao fornecedor disponibilizar um endereço para tal e a partir do recebimento do email realizar o detalhamento/diagnóstico, podendo ser realizado através de telefone, e consequentemente após identificado o problema existente, enviar técnico e peça para resolvê-lo dentro do SLA requisitado pelo TJ-MG. Está correto o nosso entendimento?

**RESPOSTA TJMG – Não está correto o entendimento. O diagnóstico é realizado por Service Desk contratado pelo TJMG a partir do registro de chamado do usuário e redirecionamento deste através de processo automatizado para a empresa através de e-mail/evento específico.**

**O SLA passa a ser contabilizado a partir do escalonamento do incidente à empresa.**