



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

RESPOSTA A QUESTIONAMENTOS

Tendo em vista questionamento recebido, consultado o órgão solicitante e futuro gestor do contrato, temos a informar o que segue:

1 – Entendemos que a garantia dos equipamentos ofertados é em relação a problemas durante o uso destes dentro dos parâmetros indicados no manual do fabricante, excluindo-se assim problemas de software e também para danos causados por intempéries, surtos de tensão, quedas e uso indevido. Está correto nosso entendimento?

Resposta: A garantia dos equipamentos deve cobrir problemas de fabricação em qualquer componente durante o uso, esteja ou não descrito no manual do fabricante.

2 – De acordo com o os subitens 3.2.1 e 3.2.1 do item 3 dos Deveres do Contratado da Minuta de Contrato do Anexo XI, estabelece prazos para realização de serviços de manutenção corretiva nos equipamentos a serem adquiridos. Compreendemos ser prática de mercado e de vital importância o estabelecimento destes parâmetros denominados no jargão técnico de SLA (Service Level Agreement - Acordo de Níveis de Serviço). A licitante para poder cumprir com o SLA solicitado neste edital, incorporará os



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

custos para tal no preço final de seu produto. Também é prática de mercado estabelecer um nível de SLA, ou seja, permitir que uma parcela das ocorrências em um período a ser aferido (normalmente mensal) estejam aquém dos prazos estipulados, sem por isso, infringir o SLA. A existência deste percentual faz com que os custos para aquisição do objeto se reduzam e também facilita a administração do contrato por parte do órgão licitante, já que o mesmo não precisará administrar todo e qualquer caso de extrapolação de prazos contratados, que em determinadas circunstâncias são plenamente aceitáveis.

Cabe ressaltar que qualquer que seja o vencedor do certame este não poupará esforços para manter o nível de serviços em 100%, atendendo sempre a contento ao contratante. Isto posto, solicitamos que seja considerado um índice de SLA a ser estipulado pelo órgão adquirente. O mercado aponta que um índice de 90% é desejável e condizente com a aplicação do objeto em questão, inclusive sendo aceito pelo TCU. Podemos então considerar um índice de SLA de 90%?"

Resposta: Deverá ser considerado conforme o Edital

3 –De acordo com o subitem 3.1 do item 3 dos Deveres do Contratado da Minuta de Contrato do Anexo XI , entendemos que é de nossa responsabilidade entregar os equipamentos, sendo de responsabilidade da Contratante a instalação dos mesmos. Está correto nosso entendimento?



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Resposta: está correto o entendimento

4 – De acordo com o subitem 3.2.1 do item 3 dos Deveres do Contratado da Minuta de Contrato do Anexo XI , é descrito que a resolução de problemas é em até 48 horas. É de nosso entendimento que são 48 horas úteis. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Deverá ser considerado como 48 (quarenta e oito) horas corridas

5 – Quanto ao local de entrega dos equipamentos, entendemos que os equipamentos serão entregues na sede do COREN/SP na Alameda Ribeirão Preto nº 82 São Paulo. Entendemos que a manutenção será dada somente neste endereço. Está correto nosso entendimento? Caso negativo, para melhor precificar e projetar a logística de distribuição de peças de reparo neste projeto, gostaríamos de saber quais são os locais de entrega e estimativa de quantidades de computadores por locais.

Resposta: Deverá ser considerado conforme o Edital, Anexos II e VIII.

6 – Gostaríamos de saber se existem órgãos fora do Estado/Município que estão habilitados a comprar por esta ata.

Resposta: O Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo será o gerenciador do Registro de Preços, não havendo nenhum outro participante.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

No subitem 3.2 do item 3 dos Deveres do Contratado da Minuta de Contrato do Anexo XI, fala de garantia "on site" para Notebook, entendemos que devido a natureza do produto, a garantia não será exigida "on site" e sim balcão. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Quando especificamos "on site" estamos considerando o atendimento na sede do COREN-SP ou em um de nossos escritórios regionais, conforme o Anexo VIII – Relação de endereços.

No subitem 3.2 do item 3 dos Deveres do Contratado da Minuta de Contrato do Anexo XI, da garantia dos produtos, menciona garantia de 36 meses para Notebook. Entendemos que em relação à bateria do Notebook, por ser um componente consumível, será considerado garantia de 12 meses. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Entendemos que a bateria é um item consumível e a sua eficiência diminui ao longo do tempo, sendo normal o seu desgaste. Porém, se ela apresentar algum defeito de fabricação será executada a garantia conforme o edital.

São Paulo, 11 de janeiro de 2007.

Danilo Freitas
DAC