

## RESPOSTA QUESTIONAMENTOS

Trata-se de questionamentos encaminhados via e-mail, no uso do direito previsto na legislação vigente e nos termos do Edital, por empresa interessada em participar da Dispensa Eletrônica nº 01/2024, que tem por objeto a aquisição Tablet e Acessórios.

### **QUESTÃO 1:**

#### 1. PRAZO DE ENTREGA

ANEXO I – Termo de Referência

##### 5.1. Condições de Entrega

O prazo de entrega dos bens é de até 15 (quinze) dias úteis, contados da confirmação do recebimento da nota de empenho, das 08:00 as 16:00 em dias úteis. O material deverá ser entregue no Instituto de Planejamento, André Marques 820 – 10º andar – Sala 1004– Centro – Santa Maria – RS – CEP 97010-040.

*"Visto que as Operadoras e os fabricantes não possuem grandes estoques, e estarmos em período de Black Fraydai e Natal, se faz necessário um prazo maior para a entrega dos equipamentos.*

*Sendo assim, solicitamos de que seja estendido este prazo, a fim de permitir o planejamento e entrega adequada entre as partes. Solicitamos que o prazo de entrega seja aumentado para 45 dias e mais 30 dias com a devida comprovação em caso de indisponibilidade de estoque ou logística."*

*Questionamento 1: Nosso pedido será atendido?*

**RESPOSTA:** O prazo de entrega previsto no Termo de Referência não será alterado.

### **QUESTÃO 2:**

#### 2. APARELHOS – GARANTIA E ACESSÓRIOS

ANEXO I – Termo de Referência

##### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

##### 3.2. acessórios

\* capa do tipo book cover / smart cover – preta, compatível com o produto ofertado, caneta s pen, e teclado.

##### 5.2. Garantia, manutenção e assistência técnica

5.2.1. A solução deverá ser nova e sem uso, constante no portfólio atual do fabricante, não sendo admitidos produtos usados, remanufaturados, protótipos, ou com data de descontinuidade anunciada.

5.2.2. Garantia de 12 (doze) meses.

*"É sabido que todos os equipamentos somente se manterão em garantia quando recebido devidamente em embalagens fechadas e lacradas de fábrica, assim como com todos os acessórios originais de fábrica.*

*Também é de conhecimento geral que todos os fabricantes têm conjuntos diferentes entre eles e até entre modelos diferentes de um mesmo fabricante, fornecendo além dos aparelhos, acessórios diferentes em cada conjunto.*

*Sendo assim, entendemos que será plenamente aceito pelo cliente o fornecimento dos aparelhos em suas respectivas embalagens originais de fábrica, a fim de manter a garantia de 12 meses exigidos em edital."*

*Questionamento 2: Nosso entendimento está correto?*

**RESPOSTA:** O Termo de Referência não traz a exigência da embalagem, porém, entendemos que todo e qualquer equipamento novo deverá ser entregue em sua embalagem original e lacrada. O equipamento entregue será avaliado pelo Setor de TI do Instituto, para fins de verificar se o mesmo atende as especificações do Termo de Referência.

### **QUESTÃO 3:**

#### 3. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

ANEXO I – Termo de Referência

##### 5.2. Garantia, manutenção e assistência técnica

5.2.2. Garantia de 12 (doze) meses.

5.2.6. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências da Administração pelo Contratado ou pela assistência técnica autorizada.

5.2.10. O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade do Contratado.

*"Conforme o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8078/1990), quem responde pelos problemas inerentes ao aparelho celular e ao modem, é o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador e que a operadora se responsabiliza (sem custos) pelas trocas dos aparelhos que apresentarem defeitos de fábrica em até 7 dias. Já o Fabricante ou a Assistência Técnica, devidamente autorizada por este, são aqueles com capacidade técnica para realizar a avaliação, o conserto, emitir laudo e, na eventual necessidade, responsáveis por defeitos de fábrica por um período de até 12 meses e, por este motivo, o envio à assistência técnica deverá ser feito pela CONTRATANTE.*

*A operadora não se responsabiliza quanto à manutenção do hardware do aparelho, sendo assim, orienta-se ao CONTRATANTE a entrar em contato com eles.*

*Está divisão das atribuições e que o prazo para troca é legalmente regulado pelo fabricante, sendo assim, não temos gerência ou ação sobre estas situações. Sugerimos que seja alterado para garantia e manutenção a cargo do fabricante do equipamento, através de sua rede de serviços autorizados."*

**Questionamento 3: Nosso pedido será atendido?**

**RESPOSTA:** As condições de Garantia, Manutenção e Assistência Técnica, previstas no item 5.2, não serão alteradas, mantando-se a integralidade das exigências.

#### **QUESTÃO 4:**

#### **4. REPARO E SUBSTITUIÇÃO SEM ÔNUS**

##### **ANEXO I – Termo de Referência**

##### **5.2. Garantia, manutenção e assistência técnica**

##### **5.2.2. Garantia de 12 (doze) meses.**

5.2.6. Uma vez notificado, o Contratado realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências da Administração pelo Contratado ou pela assistência técnica autorizada.

5.2.10. O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade do Contratado.

*Entendemos que, caso o aparelho esteja dentro do prazo de garantia, a manutenção e/ou substituição acontecerá sem ônus, se e somente se, forem constados defeitos e/ou vícios de fábrica. Para a eventualidade onde forem identificados danos ou avarias causados por má utilização, o desgaste não natural ou o uso indevido do produto por parte dos usuários do cliente, caso seja necessário a realização de manutenção e/ou substituição, estes serviços e/ou reposições serão total e completamente arcados pela Contratante, não cabendo à Contratada, ou mesmo ao fabricante, qualquer responsabilidade ou ônus nestes casos.*

**Questionamento 4: Nosso entendimento está correto?**

**RESPOSTA:** O entendimento está correto. As condições de garantia, previstas no item 5.2.5, referem-se a defeitos de fabricação. Em relação aos *"danos ou avarias causados por má utilização, o desgaste não natural ou o uso indevido do produto por parte dos usuários do cliente"*, o fornecedor/contratado não tem reponsabilidade.

## QUESTÃO 5:

### 5. EMPRÉSTIMO E RESSARCIMENTO POR ASSISTÊNCIA TÉCNICA

#### ANEXO I – Termo de Referência

5.2.8. Na hipótese do subitem acima, o Contratado deverá disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pelo Contratante, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

5.2.9. Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação do Contratante ou a apresentação de justificativas pelo Contratado, fica o Contratante autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir do Contratado o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

*“A responsabilidade pela assistência técnica, suporte, manutenção, reparo e eventual substituição é única e inteira responsabilidade do fabricante, por meio de sua rede de assistência técnica autorizada.*

*Não há meios internos para a disponibilização de equipamentos adicionais a título de reserva para eventual empréstimo, reposição e/ou substituição temporária ou definitiva.*

*Solicitamos que estas questões de garantia, substituição e empréstimo de aparelhos seja detalhada como responsabilidade do fabricante do equipamento como versa no artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8078/1990).”*

**Questionamento 5:** Nosso pedido será atendido?

**RESPOSTA:** Não haverá alteração em relação aos itens 5.2.8 e 5.2.9, mantendo-se as exigências previstas no Termo de Referência.

Santa Maria, 28 de novembro de 2024.

Julio Ubiratan Teixeira Porto  
Agente de Contratação