

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 constatados 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 responsabilidade.

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