



## BLL COMPRAS

# Esclarecimentos - Processo 002/2022 - SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC-RO

## Requerimento

Criado em	Texto	Arq. escl.	Endereço
04/07/2022 15:03	1. Para a presente licitação, é solicitado: "5.4.7. A CONTRATANTE poderá abrir chamados de manutenção diretamente no FABRICANTE do item sem necessidade de prévia consulta e/ou qualquer liberação por parte da contratada. Não deve haver limite para aberturas de chamados de qualquer tipo;" e "5.4.8. A abertura de chamados poderá ser realizada através de Telefone 0800 do FABRICANTE, através da página da WEB do Fabricante ou através de endereço de e-mail do FABRICANTE;". Entretanto, algumas fabricantes não permitem a abertura de chamados diretamente através de 0800, site da WEB e endereço de e-mail, sendo essa uma obrigação da Contratada. Visto que em outro ponto do edital é solicitado: "7.9. Disponibilizar o fabricante e/ou fornecedor de linha telefônica de discagem direta gratuita (0800), com atendimento em português, para a prestação de suporte técnico e abertura e acompanhamento de chamados técnicos.", causando conflito com os itens 5.4.7 e 5.4.8 do edital. Desta forma entendemos que a prestação de suporte técnico, abertura e acompanhamento de chamados técnicos, será atendida se a Contrata ou o Fabricante disponibilizar linha telefônica direta gratuita (0800) em português. Nosso entendimento está correto?		Não há arquivo anexado.

## Resposta

Criado em	Texto	Arq. resp.	Endereço
05/07/2022 10:11	Sim, o entendimento está correto.		Não há arquivo anexado.

ROBERTO PINTO MONTE

PORTO VELHO-RO - 05/07/2022

Gerado em: 05/07/2022 10:12:07