**RESPOSTA ESCLARECIMENTO (1)**

Segue resposta ao esclarecimento solicitado, referente ao PE 036/2022:

Entendemos no item 1 que a contratada prestará serviço de suporte técnico apenas nos hardwares, responsabilizando apenas de fornecedor os equipamentos inicialmente na entrega dos equipamentos os softwares instalados. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA**: Não. O suporte técnico é para todos os serviços, conforme item 1.1 do T.R.

Entendemos que contrata realizará a entrega dos equipamentos de forma centralizada, ficando a responsabilidade da contratante a distribuição e instalação física dos equipamentos. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA**: Não. Os equipamentos serão entregues de forma centralizada e serão distribuídos pela contratante, porém serão instalados pela contratada nos locais a serem determinados pela Secretaria de Administração, de acordo com o cronograma acordado com a contratante.

Caso negativo o questionamento acima, será de reponsabilidade da contratante a migração dos dados dos equipamentos legados atuais dos usuários para os equipamentos novos. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA**: Sim. A responsabilidade pela migração dos dados é do usuário.

Entendemos no item 8.9 acima, que a ativação de backups como solução caracteriza como solução do problema. Está correto nosso entendimento? Caso negativo solicitamos que o órgão esclareça o motivo da necessidade de retorno do equipamento que apresentou problema aos usuários.

**RESPOSTA**: Não, vide item 8.12 do TR.  No caso de assistência técnica e manutenção para fechamento do chamado a empresa contratada deverá retornar com o aparelho original ou substituir por um novo.

Entendemos que reparos ocasionados por mau uso ou uso indevidos nos dispositivos e acessórios serão ressarcidos a contrata. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA**: Sim, desde que comprovado através de laudo técnico.

Entendemos que nas localidades estratégicas a contratada poderá disponibilizar equipamentos de backups para serem acionados quando necessário. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA**: Sim, está correto o entendimento.

*Atenciosamente,*

*Secretaria Municipal de Administração*