



São Paulo, 08 de agosto de 2008

Ci 41908

**AO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**

A/C : SRA. PREGOEIRA

REF.: QUESTIONAMENTO AO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 001/2008

Prezados Senhores:

Tendo em vista, nossa participação no processo licitatório em questão com equipamentos da Dell, solicitamos esclarecer os seguintes questionamentos;

Subitem 1.14.1. :

Está sendo solicitada garantia e suporte técnico pelo período mínimo de 03 anos on-site, 24 horas por dia, 07 dias por semana, com atendimento no próximo dia útil após a abertura de chamado via 0800 ou e-mail (o fabricante do servidor deverá dispor desse serviço). Gostaríamos de esclarecer que o fabricante possui suporte técnico conforme solicitado pelo contratante, porém, nós, como empresa autorizada pelo mesmo (através de carta de solidariedade exclusiva para este processo licitatório) ficaremos responsáveis pelo SLA (Service Level Agreement), estando o fabricante de total acordo com os termos e responsabilidades solicitados no presente certame, bem como possuímos central telefônica para suporte técnico e abertura dos chamados técnicos, para manutenção corretiva em garantia, através de ligação gratuita (0800). Está correto nosso entendimento que desta forma estaremos atendendo à solicitação do contratante?

Atenciosamente,

**ANGELO GARCIA
SUPERVISOR ANALISTA DE PRODUTOS**