

**Esclarecimento** 19/10/2022 14:50:48

Empresa interessada em participar do pregão eletrônico formulou o seguinte pedido de esclarecimento: "Gostaria de um esclarecimento sobre o que o TREMG considera ser " Os equipamentos deverão possuir garantia de 3 (três) anos on-site, são para reposição de peças (insumos, consumíveis) e mão de obra, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo". A garantia de fábrica do equipamento cobre peças com defeito de fábrica (motor e placa mãe) e não de uso. Vocês estão considerando "on-site" o serviço de assistência técnica completo de reposição de peças, se estragarem, e consumíveis como toner e unidade de imagem? E SLA, qual será definido?"

**Resposta** 19/10/2022 14:50:48

Submetido o questionamento ao Setor Requisitante, este assim se manifestou: "A garantia solicitada de 3 (três) anos on-site abrange a reposição total de peças (exceto consumíveis) e mão de obra para reparo, ajustes e correções necessárias para o perfeito funcionamento dos equipamentos. A garantia dos consumíveis, como toner e unidade de imagem deverá seguir o padrão do fabricante, que normalmente é de 12 meses. Os prazos máximos de resolução de problemas, dentre outras exigências relacionadas à garantia e assistência técnica estão descritos no item 3.2.2 do termo de referência."