



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PREGÃO N. 90011/2025
PAE n. 5.971/2025

ESCLARECIMENTO 1

1) O idioma padrão para o suporte passou a ser o inglês, sendo oferecido o suporte em português apenas quando houver disponibilidade para o ticket requerido pelo usuário. Desse modo, questionamos se o TRE/SC aceitará o suporte em inglês, nos termos do documento publicado pelo próprio desenvolvedor, uma vez que o pacote de suporte é padrão, disponibilizado conforme suas novas condições divulgadas.

Resposta: Analisando os termos do contrato de suporte empresarial para o software Data Protector, disponíveis no link abaixo, entende o setor demandante do TRE-SC que a empresa mantenedora ainda pode estar prestando suporte em nosso idioma nativo, português brasileiro, como uma forma de oferecer conveniência para seus clientes sediados no Brasil:

<https://www.opentext.com/pt-br/media/agreement/micro-focus-business-support-agreement-pb.pdf>

Entende, ainda, como padrão de mercado o uso do idioma "inglês" para chamados de maior criticidade e complexidade, que normalmente atingem as equipes globais de suporte e desenvolvimento da solução em questão.

Desta forma, a unidade técnica do TRE/SC não vê óbice tampouco desacordo com os termos de prestação de suporte técnico disponibilizados para a solução pretendida.

Giovanni Turazzi

Assessoria de Julgamento de Licitações