



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PREGÃO N. 90028/2025
PAE n. 7483/2025

ESCLARECIMENTO 1

1) O suporte será prestado diretamente pelo fabricante ou deve ser assumido pela empresa revendedora?

Resposta: Nos termos do item 4, letra "b", do Termo de Referência, é requisito da contratação: "serviço de suporte técnico para o software, diretamente com o fabricante da solução, via chat, telefone e web".

2) Haverá necessidade de instalação e configuração inicial dos softwares por parte da contratada? Se sim, poderá ser executado de forma remota?

Resposta: A contratada deverá disponibilizar as subscrições de software e iniciar a prestação do serviço em até 5 (cinco) dias corridos após o recebimento, pela Contratada, do contrato assinado pelo representante do TRE-SC (subitens 5.8.2 e 5.1 do Termo de Referência).

Ainda, nos termos do subitem 5.2 do Termo de Referência, a entrega dos serviços deverá ser realizada via correio eletrônico para o endereço: csit-sears@tre-sc.jus.br

3) As licenças serão entregues em parcela única ou haverá parcelamento? Em caso de parcelamento, qual será o cronograma de entrega?

Resposta: Todas as 15 (quinze) subscrições previstas no item 10 do Termo de Referência devem ser entregues em até 5 dias corridos após o recebimento, pela Contratada, do contrato assinado pelo representante do TRE-SC (item 5.1 do Termo de Referência).

Importante ressaltar que, conforme previsão no item 5.4 do Termo de Referência, o pagamento das subscrições ocorrerá anualmente, ficando a critério da Contratada habilitá-las pelo período total de vigência inicial (4 anos) ou anualmente, desde que não ocorra interrupção nos serviços.

4) Por favor, informar qual foi a quantidade de chamados de suporte técnico abertos para os últimos 12 meses?

Resposta: O Termo de Referência não dispõe dessa informação. Contudo, o Termo de Referência, no item 4, letra "g", determina que é requisito da contratação: "Sem limite quanto ao número de chamados abertos".

Giovanni Turazzi

Assessoria de Julgamento de Licitações