Pregão Eletrônico N° 52/2026

PROCESSO Nº 952/2026

OBJETO: Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de sistemas de gestão pública municipal, na modalidade Software como Serviço (SaaS), incluindo licenciamento, hospedagem em nuvem, implantação, migração de dados, treinamentos, manutenção, suporte técnico e atualizações legais e tecnológicas.

ESCLARECIMENTO

Esclarecimento ao edital em epígrafe, recebida através do e-mail feito pela empresa RLZ Informática Ltda.

1) RLZ Informática Ltda., interessada em participar do Pregão Eletrônico nº 52/2026, Edital nº 136325/2026, Processo Administrativo nº 952/2026, vem solicitar esclarecimento quanto à exigência de suporte técnico presencial prevista no Termo de Referência.
O item 12.1.12 do Termo de Referência – REV-1 estabelece:
"A contratada deverá oferecer suporte técnico 'in loco' todos os dias úteis do calendário municipal durante o período de funcionamento da Prefeitura."
Por outro lado, a minuta contratual constante do edital prevê o suporte técnico "in loco" após solicitação formalizada pela contratante e abertura do respectivo chamado de suporte.
Diante das redações distintas, solicitamos a gentileza de esclarecer:
1. A exigência constante do item 12.1.12 implica a obrigatoriedade de manutenção de profissional da contratada presencialmente nas dependências da Prefeitura durante todos os dias úteis e durante todo o horário de funcionamento, de forma permanente?
2. Em caso positivo, existe exigência de quantidade mínima de profissionais, perfil ou qualificação específica, dedicação exclusiva, jornada diária ou controle de frequência?
3. Ou a expressão "suporte técnico in loco todos os dias úteis" deve ser entendida como a obrigação de a contratada manter disponibilidade de atendimento presencial durante os dias úteis, mediante abertura de chamado ou solicitação da Administração, conforme redação constante da minuta contratual?
Resposta: O Termo de Referência é parte integrante do futuro contrato, esclarecemos que a empresa contratada deverá, como parte de suas obrigações, disponibilizar 2 (dois) técnicos de suporte de "primeiro nível", ambos atuando de forma presencial, conforme especificado no Termo de Referência; os chamados técnicos serão acionados para o suporte técnico presencial, de "especialistas nos sistemas das diversas áreas de conhecimento abrangidos pela Solução.

Diante dos esclarecimentos prestados, ficam ratificadas as exigências editalícias e fica mantida a sessão de abertura do certame para o dia 13/10/2026 às 10h00.

Rio Grande da Serra, 09 de outubro de 2026.

Juliana Oliveira
Pregoeira