

Em resposta ao pedido de esclarecimento da empresa WELTSOLUTIONS SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO informamos o seguinte:

I – O serviço está sendo executado ou já foi em algum momento?

**Resposta: a presente contratação visa substituir o contrato 05/2020, firmado com a empresa Ilha Service Tecnologia e Serviços Ltda. Não há previsão no atual contrato de número mínimo de profissionais, uma vez que os serviços são remunerados exclusivamente por UST (Unidade de Serviço Técnico), cujo valor atual é de R\$ 21,94 (vinte e um reais e noventa e quatro centavos). No entanto, a atual contratada aloca 15 (quinze) profissionais na realização dos serviços. O contrato está sendo prestado de maneira satisfatória. Considerando a previsão de 67.000 (sessenta e sete mil) unidade de UST, o orçamento anual perfaz a quantia de R\$ 1.487.532,00 (um milhão, quatrocentos e oitenta e sete reais, quinhentos e trinta e dois reais).**

II - Será necessário fornecimentos de peças e/ou materiais ou softwares?

**Resposta: não haverá fornecimento de peças ou materiais.**

III - O serviço poderá ser executado remotamente?

**Resposta: O item 4.8 do Termo de Referência (Anexo I do Edital) assim dispõe:**

"4.8. - Requisitos Tecnológicos da Solução:

4.8.1 - Provimento de equipe técnica presencial na Sede do TRE-GO, com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o tipo de requisição a ser atendida.

a) Exceção se faz ao serviço sob demanda, em que os serviços de especialistas certificados em áreas específicas, poderão ser realizados de forma remota.

b) Quanto aos demais serviços de suporte em geral, a necessidade de que seja presencial decorre da grande quantidade de sistemas e serviços que serão suportados, o que requer a aquisição de conhecimento e interação entre as equipes, além de atendimento de demandas de caráter emergencial que podem demandar intervenção imediata com as equipes internas.

c) Há também a necessidade de supervisão destes serviços de forma mais próxima, pelas equipes de fiscalização do contrato, além de uma preocupação com segurança cibernética, que pode ficar comprometida com acesso remoto por pessoal externo. Para o suporte em geral, é comum

os técnicos contarem com credenciais de acessos privilegiadas, que podem colocar em risco a segurança da informação. Muitas atividades de suporte serão realizadas de forma remota, principalmente aos usuários das Zonas Eleitorais do interior do Estado, ou servidores em teletrabalho, todavia a estrutura montada para esse trabalho estará disponível na Sede do Tribunal".

#### IV – PROFISSIONAIS NO ATO DA CONTRATAÇÃO

A apresentação de Profissionais Certificados integrantes no quadro de funcionários da Licitante, deve ser realizada apenas no ato da assinatura do contrato, sendo aceitos profissionais certificados cuja contratação se dê por prestação de serviço, sem vínculo trabalhista com a Licitante.

Está correto o entendimento?

**Resposta:** A apresentação dos profissionais que atendem às certificações exigidas no edital será realizada na assinatura do contrato, conforme cronograma de fases estabelecido no edital (item 6.10.1.10 do Termo de Referência). Em relação ao vínculo empregatício entendemos que a contratada deve ater-se as formas de contratações legalmente definidas, sendo essa uma questão que diz respeito ao gerenciamento próprio de cada empresa.

V – Para serviços de manutenção de equipamentos, necessário disponibilizar a lista contendo as marcas e os modelos dos respectivos equipamentos.

**Resposta:** os serviços de manutenção de equipamentos estão descritos no Termo de Referência (Anexo I do edital) não sendo necessária a informação sobre marca e modelo de equipamentos.

VI – Qual o número de chamados estimados para o mês ou ano?

**Resposta:** o item 3.6.3 do Termo de Referência informa o seguinte:

**"3.6.3.** Dentre os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da informação, se encontram **serviços de e-mail, servidor de arquivos, pacotes de escritório, serviços de videoconferência, sistema de processo judicial e administrativo, além de outros mais de 130 softwares**, dentre sistemas e aplicações administrativas, eleitorais e judiciais, próprias e de terceiros. A sustentação e suporte destes serviços e sistemas resultam em mais de **20.000 chamados técnicos por ano**, dentre incidentes e requisições de serviços". (Grifos no original).

VII – Necessário o histórico de demanda do processo.

**Resposta: entendemos que as informações disponibilizadas no Termo de Referência (anexo I do edital) bem como nos Estudos Técnicos Preliminares (apêndice do Termo de Referência) são suficientes para as licitantes formularem suas propostas.**

Era o que tínhamos a esclarecer.

Goiânia, 20 de fevereiro de 2025.

Benedito da Costa Veloso Filho  
Agente de Contratação/Pregoeiro