

Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90005/2026 ([Lei 14.133/2021](#))

UASG 926765 - ESCOLA DE MAGISTRATURA DO ESTADO DO RJ

Avisos (0)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (1)

03/06/2026 19:11



Prezados Senhores,



A empresa STARTECH EQUIPAMENTOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 05.543.938/0001-71, com sede na Praça Alberto Ramos, nº 812, Loja 2, Bairro Higienópolis, Porto Alegre/RS, CEP 90.520-050, vem, por meio de seu representante legal, apresentar pedido de esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico nº 90005/2026, cujo objeto é a contratação de subscrição de 18 (dezoito) licenças da plataforma Zoom para a EMERJ.

ESCLARECIMENTO SOLICITADO

O item 4.8 do Termo de Referência estabelece os seguintes requisitos de suporte:

Suporte técnico em português (4.8.1)

Atendimento remoto (4.8.2)

Disponibilidade de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana (4.8.3)

Orientação técnica para utilização da solução (4.8.4)

Conforme documentação oficial da fabricante Zoom Video Communications, disponível em https://support.zoom.com/hc/pb/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0065141#collapseGeneric, todos os planos da plataforma Zoom — inclusive o Zoom Business objeto desta licitação — incluem nativamente acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana às Centrais de Suporte Globais, com suporte em idioma local e número de telefone dedicado para o Brasil (+55 0800.761.2618).

Diante disso, solicita-se esclarecer:

O requisito de suporte técnico 24/7 em português (itens 4.8.1 e 4.8.3 do Termo de Referência) pode ser atendido pelo suporte nativo da plataforma Zoom, já incluso nas licenças contratadas e disponível diretamente à CONTRATANTE, dispensando a necessidade de a empresa CONTRATADA manter estrutura própria de atendimento 24/7 para esse fim?

O esclarecimento é necessário para a correta compreensão do escopo contratual e para a formulação adequada da proposta, evitando eventuais divergências de interpretação durante a execução do contrato.

Atenciosamente,



Prezados,

Em atenção ao pedido de esclarecimento da empresa STARTECH EQUIPAMENTOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 05.543.938/0001-71:

*O item 4.8 do Termo de Referência estabelece os seguintes requisitos de suporte:

Suporte técnico em português (4.8.1)

Atendimento remoto (4.8.2)

Disponibilidade de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana (4.8.3)

Orientação técnica para utilização da solução (4.8.4)

O requisito de suporte técnico 24/7 em português (itens 4.8.1 e 4.8.3 do Termo de Referência) pode ser atendido pelo suporte nativo da plataforma Zoom, já incluso nas licenças contratadas e disponível diretamente à CONTRATANTE, dispensando a necessidade de a empresa CONTRATADA manter estrutura própria de atendimento 24/7 para esse fim?"

Resposta: Referente ao item 4.8 Requisitos de Suporte do Termo de Referência:

4.8.1. Suporte técnico em português:

4.8.2. Atendimento remoto:

4.8.3. Disponibilidade de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana:

4.8.4. Orientação técnica para utilização da solução.

Tais requisitos, previstos no Termo de Referência, são cumulativos e caracterizam obrigação contratual direta da empresa CONTRATADA, devendo esta assegurar a prestação de suporte técnico em português, atendimento remoto, disponibilidade 24x7 e orientação técnica para utilização da solução.

Incluir esclarecimento

Fechar