

## PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.002/2025

### IMPLEMENTAÇÃO DE ERP PARA A PPSA

(Atualizado em: **07/10/2025** – Esclarecimento nº 07, Perguntas e Respostas de 01 até 14)

#### **ESCLARECIMENTO N° 07:**

**Pergunta nº 01:** Qual a quantidade média mensal de chamados/incidentes registrados em sistemas atuais similares ao ERP (ex.: contábil, fiscal, RH, compras)?

**Resposta nº 01:** Esta é a primeira licitação que a PPSA realiza, onde terá a gestão sobre as informações do ERP. Conforme itens 2.2 e 2.3 do Termo de Referência do Edital, atualmente a área financeira/contábil da PPSA é suportada por uma empresa terceirizada que utiliza um ERP o qual não temos acesso às informações solicitadas.

**Pergunta nº 02:** Qual a proporção estimada de chamados críticos, altos, médios e baixos?

**Resposta nº 02:** [Ver resposta 01, acima.](#)

**Pergunta nº 03:** Quais são os tempos de atendimento (resposta inicial) e resolução exigidos para cada nível de criticidade (P1, P2, P3, P4)?

**Resposta nº 03:** [As informações constam no item 4 do Termo de Referência do Edital.](#)

**Pergunta nº 04:** O escopo de suporte inclui apenas incidentes e dúvidas de uso, ou também pequenas evoluções, ajustes e demandas de melhoria?

**Resposta nº 04:** [As informações constam no item 4 do Termo de Referência do Edital.](#)

**Pergunta nº 05:** Existem horários de pico ou janelas críticas (ex.: fechamento contábil, folha de pagamento, emissão de NF) que demandam maior cobertura do time?

**Resposta nº 05:** [Ver resposta 01, acima.](#)

**Pergunta nº 06:** Quais canais deverão ser suportados (telefone, portal, e-mail, chatbot)?  
Existe preferência pela integração com a central de serviços da PPSA?

**Resposta nº 06:** [As informações constam no item 4 do Termo de Referência.](#)

**Pergunta nº 07:** Qual é o perfil dos usuários que abrirão chamados (transacionais x consulta)?

**Resposta nº 07:** [Qualquer usuário do sistema poderá abrir chamado.](#)

**Pergunta nº 08:** Há estimativa de treinamentos para reduzir chamados de baixa complexidade?

**Resposta nº 08:** [Treinamentos realizados pela CONTRATADA ou pela PPSA não influenciam no atendimento dos chamados.](#)

**Pergunta nº 09:** Existem multas ou glosas contratuais previstas para o não cumprimento dos SLAs de suporte? Como será medida a performance (via indicadores como MTTR, MTTA, disponibilidade)?

**Resposta nº 09:** [As informações constam no item 4 do Termo de Referência.](#)

**Pergunta nº 10:** Todos os módulos terão a cobertura 24x7 ou somente os módulos críticos? Caso haja distinção no atendimento fora do horário comercial, solicitamos esse detalhamento.

**Resposta nº 10:** [O suporte deverá ser prestado conforme regra estabelecida no Termo de Referência do Edital.](#)

**Pergunta nº 11:** A Sustentação poderá ser realizada integralmente remota ou há alguma necessidade presencial?

**Resposta nº 11:** [O Suporte Técnico deverá ser prestado de forma remota.](#)

**Pergunta nº 12:** Há a necessidade de cobertura 24x7 como horas efetivamente trabalhadas pelas equipes ou poderá ser em regime de sobreaviso?

**Resposta nº 12:** O suporte deverá ser prestado conforme regra estabelecida no Termo de Referência do Edital.

**Pergunta nº 13:** Qual é a ferramenta de monitoramento utilizada pela PPSA? A mesma será disponibilizada pela Contratante?

**Resposta nº 13:** O suporte deverá ser prestado conforme regra estabelecida no Termo de Referência do Edital.

**Pergunta nº 14:** A ferramenta ITSM será provida pela PPSA?

**Resposta nº 14:** O suporte deverá ser prestado conforme regra estabelecida no Termo de Referência do Edital.