

PREGÃO ELETRÔNICO - PE.PPSA.002/2025

IMPLANTAÇÃO DE ERP PARA A PPSA

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

ESCLARECIMENTO Nº 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.](#)