

PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 0955-26

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE PLANEJAMENTO, PREPARAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES, BEM COMO SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO RELACIONADOS À PLATAFORMA SAP ERP ECC E DEMAIS PRODUTOS RELACIONADOS PARA ITAIPU

ADITAMENTO 3

I) Em conformidade com o disposto no subitem 2.6.1 do Caderno de Bases e Condições (CBC) da Pregão Eletrônico Nacional NF 0955-26, a ITAIPU responde consultas de empresas interessadas nesta licitação:

PERGUNTA 1.

“(i) Existe algum contrato semelhante ao objeto deste certame, seja vigente ou finalizado? Se sim, por favor, poderia fornecer o número do contrato, a empresa contratada e o valor do último contrato? (ii) Qual a data prevista para encerramento e qual o motivo do encerramento? (iii) Quantos profissionais foram alocados e quais os perfis que compuseram o contrato? (iv) O contrato foi executado de forma remota? (v) Qual foi o valor do contrato?”

RESPOSTA

- (i) Sim, Contrato 4500071553 - Megawork;
- (ii) Encerramento: 07/08/2026 - Final de vigência de 36 meses;
- (iii) 6 (seis) profissionais (Perfil: Gerente técnico; Consultores Funcionais e Especialistas SAP, Consultores Desenvolvedores ABAP/J2EE);
- (iv) Remotamente;
- (v) Valor do Contrato: R\$ 6.689.998,14.

PERGUNTA 2.

“A contratada deverá fornecer alguma ferramenta?”

RESPOSTA

Não.

PERGUNTA 3.

“A Contratante fornecerá sala, instalações e equipamentos necessários para a execução dos serviços. Estamos corretos nessa interpretação?”

RESPOSTA

No caso de necessidade de serviços presenciais, sim.

PERGUNTA 4.

“Quantos profissionais atualmente estão envolvidos no serviço licitado?”

RESPOSTA

Atualmente estão envolvidos 6 (seis) profissionais.

PERGUNTA 5.

“No que tange ao papel do preposto, favor esclarecer: (i) Deverá ser um perfil profissional com dedicação exclusiva ao Contrato? (ii) As atividades do preposto deverão ser exercidas de forma presencial ou remota?”

RESPOSTA

- (i) Não.
- (ii) De forma remota.

PERGUNTA 6.

“Algum dos profissionais da equipe técnica pode acumular a função de PREPOSTO do contrato para representação da empresa contratada junto à contratante?”

RESPOSTA

Não há qualquer vedação que um integrante da equipe técnica da CONTRATADA exerça, cumulativamente, a função de Preposto do Contrato, desde que sejam observadas todas as responsabilidades e requisitos exigidos para cada papel definido no Contrato.

PERGUNTA 7.

“Os profissionais deverão receber em sua remuneração mensal os eventos de periculosidade ou insalubridade? Se sim, em quais percentuais?”

RESPOSTA

Não. A alocação é majoritariamente remota, e mesmo na eventualidade de alocação presencial, não existe trabalho na área industrial ou em qualquer local de risco que implique periculosidade ou insalubridade.

PERGUNTA 8.

“Considerando a obrigação de preparação para futura migração ao SAP S/4HANA, solicita-se detalhar quais entregas relacionadas à avaliação de simplificações, *readiness*, adequações técnicas, saneamento de customizações ou demais atividades correlatas poderão ser demandadas, ou seja, por favor detalhar os entregáveis de cada alínea do item 6.2 do Caderno de base e condições”.

RESPOSTA

As atividades relacionadas à preparação para uma futura migração ao SAP S/4HANA possuem caráter evolutivo e dependerão das necessidades identificadas pela ITAIPU ao longo da vigência contratual. Dessa forma, os entregáveis específicos previstos nas alíneas do subitem 6.2 das Especificações Técnicas serão definidos oportunamente por meio de levantamento e avaliação das necessidades de negócio e técnicas existentes à época de sua execução.

PERGUNTA 9.

“A CONTRATADA será responsável pelo apoio à manutenção da conformidade da plataforma SAP perante as versões homologadas pela SAP (PAM), incluindo recomendações de atualização de componentes técnicos?”

RESPOSTA

Entendimento correto.

PERGUNTA 10.

“Confirmar se os serviços relacionados ao SAP Solution Manager e ao SAP Cloud ALM compreendem configuração, administração, evolução, integração, monitoramento e suporte operacional”.

RESPOSTA

Sim. Os serviços relacionados ao SAP Solution Manager e ao SAP Cloud ALM poderão abranger atividades de configuração, administração, evolução, integração, monitoramento e suporte operacional, desde que compatíveis com o escopo contratual e formalmente demandados pela ITAIPU por meio da emissão da respectiva Ordem de Serviço.

PERGUNTA 11.

“Confirmar se a CONTRATADA deverá possuir profissionais com experiência comprovada em *OpenText Extended ECM for SAP Solutions* durante toda a execução contratual”.

RESPOSTA

Quando houver demanda relacionada ao *OpenText Extended ECM for SAP Solutions*, a CONTRATADA deverá prover profissional(is) com experiência compatível para execução das atividades solicitadas, mediante emissão da respectiva Ordem de Serviço. Importante ressaltar que não há exigência de alocação permanente ou dedicação exclusiva de profissional especialista em *OpenText Extended ECM for SAP Solutions* durante toda a vigência contratual.

PERGUNTA 12.

“Confirmar se a ITAIPU poderá exigir simultaneamente especialistas de diferentes disciplinas técnicas (*Basis, Oracle, Solution Manager, Cloud ALM e OpenText*), quando necessário ao atendimento das demandas”.

RESPOSTA

Sim, poderá exigir quando necessário.

PERGUNTA 13.

“Confirmar que todas as atividades indiretas necessárias ao cumprimento contratual, tais como reuniões, planejamento, gestão, documentação, revisão técnica, acompanhamento de homologações e apoio operacional, deverão estar contempladas nos valores unitários das HST”.

RESPOSTA

Sim. A ITAIPU esclarece que toda a remuneração desta contratação será baseada no total de horas de serviço técnico vinculado aos atendimentos prestados à ITAIPU por meio de ordens de serviço (OS). Vale destacar que a proponente deverá incluir em seu preço todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, plano de saúde e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto. Importante frisar que as horas relacionadas à gestão do contrato e outras atividades indiretas necessárias não poderão ser apresentadas como horas de serviço técnico (HST), nos termos do subitem 22.1 das Especificações Técnicas, Anexo I.

PERGUNTA 14.

“Considerando que a execução do objeto envolve simultaneamente *SAP ECC EHP8, Oracle Database, SAP BW, SAP BusinessObjects, SAP Solution Manager, OpenText Extended ECM, SAP*

Cloud ALM, metodologia SAP Activate, preparação para SAP S/4HANA, administração técnica da plataforma e cumprimento dos níveis mínimos de serviço, solicita-se confirmar se a CONTRATADA deverá possuir capacidade técnica comprovada para atender todas essas disciplinas durante toda a vigência contratual, independentemente do volume mensal efetivamente demandado”.

RESPOSTA

A alocação dos profissionais ocorrerá sob demanda, mediante emissão da respectiva Ordem de Serviço, ocasião em que deverão ser apresentados os profissionais com a formação, experiência e conhecimentos compatíveis com os serviços solicitados, conforme Especificações Técnicas, Anexo I.

PERGUNTA 15.

“Considerando que o edital prevê elaboração de Plano de Entregas, documentação técnica e funcional, base de conhecimento, relatórios gerenciais, reuniões periódicas, transferência de conhecimento, gestão contratual e acompanhamento de indicadores, solicita-se confirmar se todas essas atividades compõem obrigação permanente da CONTRATADA e deverão ser executadas com recursos próprios, estando integralmente contempladas nos valores unitários das HST, sem remuneração específica ou Ordens de Serviço exclusivas para tais atividades.”

RESPOSTA

Entendimento correto.

PERGUNTA 16.

“Considerando que o novo objeto amplia o escopo para contemplar, além da sustentação de aplicações, atividades de sustentação de infraestrutura, desenvolvimento e transferência de conhecimento, pode a ITAIPU esclarecer se a expectativa é evoluir o modelo atual de operação para um modelo com maior autonomia da CONTRATADA na gestão técnica dos serviços?”

RESPOSTA

Não há previsão de mudança para um modelo de autonomia ampliada da CONTRATADA.

PERGUNTA 17.

“A gestão operacional das demandas permanecerá centralizada na ITAIPU ou espera-se que a CONTRATADA assuma responsabilidades ampliadas na coordenação técnica, priorização operacional, acompanhamento das entregas e gestão diária dos serviços?”

RESPOSTA

A gestão operacional das demandas permanece centralizada na ITAIPU. A CONTRATADA é responsável pela execução e coordenação técnica de seus recursos, não pela definição de prioridades ou gestão do portfólio de demandas.

PERGUNTA 18.

“Espera-se que a CONTRATADA atue apenas como executora das demandas ou também como responsável pela gestão contínua da operação AMS, incluindo planejamento, acompanhamento de indicadores, gestão de capacidade e melhoria contínua?”

RESPOSTA

A CONTRATADA não atuará apenas como executora das demandas. A Especificação Técnica prevê atribuições relacionadas ao planejamento da execução dos serviços, elaboração e

acompanhamento de Planos de Entrega, monitoramento de indicadores, elaboração de relatórios, gestão das equipes da CONTRATADA, acompanhamento do desempenho dos serviços, identificação de riscos, proposição de melhorias e manutenção de bases de conhecimento. Entretanto, a gestão das demandas, definição de prioridades e governança contratual permanecem sob responsabilidade da ITAIPU. A CONTRATADA deverá realizar a gestão operacional dos recursos e dos serviços sob sua responsabilidade, observados os limites estabelecidos no modelo contratual.

PERGUNTA 19.

“Considerando a vigência contratual de 60 meses, existe planejamento institucional para evolução da plataforma SAP durante esse período, como migração para SAP S/4HANA ou adoção de novos componentes, devendo a CONTRATADA estar preparada para suportar essa evolução tecnológica?”

RESPOSTA

A efetiva migração ou conversão do SAP ECC para SAP S/4HANA não integra o objeto desta contratação. Dessa forma, a CONTRATADA deverá possuir capacidade técnica para apoiar atividades preparatórias e evolutivas previstas no escopo contratual, observados os limites definidos na especificação.

PERGUNTA 20.

“A ITAIPU espera que a CONTRATADA atue de forma reativa às demandas registradas ou também de forma proativa, identificando oportunidades de melhoria, otimização dos processos e evolução tecnológica?”

RESPOSTA

Além do atendimento das demandas formalmente registradas, a Especificação Técnica prevê atividades de caráter proativo por parte da CONTRATADA, incluindo orientações técnicas, sugestões de melhorias, otimização do ambiente, identificação de Notas de Atualização SAP com proposição de implementação, elaboração de métricas e indicadores, identificação de riscos, proposição de novos processos e fluxos de trabalho e apoio técnico às equipes da ITAIPU. Portanto, espera-se atuação tanto reativa quanto proativa dentro do escopo dos serviços contratados.

PERGUNTA 21.

“Além da execução dos serviços técnicos, a expectativa é que a CONTRATADA atue como parceira consultiva, apoiando tecnicamente decisões relacionadas à evolução da plataforma SAP e da infraestrutura associada. Está correto nosso entendimento? Se sim, este serviço tem característica de um projeto Advisory com Gerenciamento de projetos, equipes funcionais e especialistas. A ITAIPU, entende desta forma? Por gentileza esclarecer.”

RESPOSTA

A Especificação Técnica prevê que a CONTRATADA apoie tecnicamente a ITAIPU por meio de estudos técnicos, avaliações de soluções, atividades de planejamento, identificação de melhorias, suporte especializado, transferência de conhecimento e proposição de alternativas técnicas. Entretanto, a contratação não caracteriza um serviço de *Advisory* independente ou autônomo, uma vez que a definição de prioridades, aprovação das ações, governança das demandas, fiscalização dos serviços e tomada de decisões institucionais permanecem sob responsabilidade da ITAIPU. O apoio consultivo previsto no escopo está diretamente vinculado à execução dos serviços contratados e às demandas formalmente autorizadas por ITAIPU.

PERGUNTA 22.

“Considerando que o objeto contempla atividades de sustentação de aplicações (AMS), sustentação de infraestrutura (IMS), desenvolvimento, Projetos e transferência de conhecimento, poderia a ITAIPU esclarecer se a estratégia da contratação é concentrar esses serviços em um único modelo operacional integrado, ou se a expectativa é que cada disciplina opere de forma independente, sob governança centralizada da ITAIPU?”

RESPOSTA

A estratégia da contratação consiste na prestação integrada dos serviços previstos no escopo contratual, abrangendo sustentação de aplicações, sustentação de infraestrutura, desenvolvimento, projetos e transferência de conhecimento. A Especificação Técnica prevê atuação coordenada entre os diferentes perfis profissionais e disciplinas técnicas, compartilhamento de informações, gestão integrada das entregas e acompanhamento centralizado por mecanismos de fiscalização e governança definidos pela ITAIPU. A governança contratual e a gestão das demandas permanecem centralizadas na ITAIPU.

PERGUNTA 23.

“Quais módulos SAP apresentaram maior volume de atendimentos e consumo de horas nos últimos 12 meses?”

RESPOSTA

SAP HCM, SAP MM e SAP FI.

PERGUNTA 24.

“Poderia a ITAIPU informar, considerando os últimos 12 meses, a distribuição percentual aproximada entre incidentes, solicitações de serviço, melhorias evolutivas e projetos?”

RESPOSTA

A distribuição aproximada é 70% sustentação (incidentes, solicitações de serviço, melhorias evolutivas) e 30% projetos.

PERGUNTA 25.

“A gestão das demandas, priorização do *backlog*, planejamento das atividades e acompanhamento operacional permanecerão sob responsabilidade da ITAIPU ou espera-se que a CONTRATADA assuma papel ativo nessas atividades?”

RESPOSTA

A gestão das demandas, priorização do *backlog* e direcionamento das atividades permanecerão sob responsabilidade da ITAIPU. A CONTRATADA assumirá papel ativo na execução dos serviços, planejamento das entregas, coordenação técnica de seus recursos, monitoramento dos serviços, acompanhamento dos indicadores, gestão operacional interna e apoio técnico às atividades contratadas. Na modalidade de Disponibilidade de Profissional, o planejamento, a priorização e a distribuição de tarefas serão estabelecidos pela ITAIPU, cabendo à CONTRATADA assegurar a adequada execução dos serviços.

PERGUNTA 26.

“Como será realizada a priorização entre atividades de AMS, IMS, melhorias e desenvolvimento quando houver concorrência entre demandas?”

RESPOSTA

A priorização das demandas será realizada pela ITAIPU, considerando as necessidades operacionais, a criticidade dos serviços, os impactos para o negócio, os riscos envolvidos, os compromissos institucionais, os níveis mínimos de serviço estabelecidos e demais critérios de gestão aplicáveis a cada situação.

Não existe uma ordem de precedência fixa entre atividades de AMS, IMS, melhorias e desenvolvimento. Havendo concorrência entre demandas, a definição das prioridades será realizada pela ITAIPU de acordo com o contexto operacional existente no momento da solicitação, observadas as disposições contratuais e os objetivos institucionais.

PERGUNTA 27.

“Haverá um Gestor Técnico designado pela ITAIPU para centralizar a coordenação das demandas ou espera-se que essa coordenação operacional seja desempenhada pela CONTRATADA?”

RESPOSTA

Sim, a governança das demandas permanece centralizada na ITAIPU.

PERGUNTA 28.

“Considerando que o edital contempla serviços de Sustentação de Aplicações (AMS), Sustentação de Infraestrutura (IMS), Desenvolvimento, Governança, Projetos e Transferência de Conhecimento, porém não explicita o nível de autonomia operacional esperado da futura CONTRATADA, solicita-se esclarecer qual será o modelo de atuação pretendido, especialmente quanto às responsabilidades de gestão, planejamento, priorização, coordenação das atividades e tomada de decisão operacional, em relação às atribuições que permanecerão sob responsabilidade da ITAIPU”.

RESPOSTA

O modelo de atuação pretendido está descrito ao longo da Especificação Técnica e baseia-se em uma atuação colaborativa entre ITAIPU e CONTRATADA, observadas as responsabilidades específicas de cada parte.

Compete à ITAIPU a gestão das demandas, incluindo sua recepção, priorização, distribuição, aprovação de Ordens de Serviço, homologação de entregas, definição de critérios de aceite, fiscalização técnica e administrativa dos serviços, bem como a aprovação de alterações de escopo, prazo e custo quando aplicáveis. Na modalidade de contratação por Disponibilidade de Profissional, o planejamento, a priorização e a distribuição das tarefas são definidos pela ITAIPU.

Compete à CONTRATADA a gestão de seus recursos e equipes, incluindo a supervisão técnica dos serviços, alocação de profissionais, planejamento da execução, elaboração de planos de entrega, coordenação das atividades internas, monitoramento da qualidade, cumprimento dos níveis mínimos de serviço, produção da documentação exigida e execução das atividades contratadas. Na modalidade *por Projeto*, cabe à CONTRATADA o dimensionamento da equipe, a coordenação técnica dos trabalhos e o gerenciamento da execução das entregas pactuadas.

Importante destacar que a gestão administrativa e funcional dos profissionais permanece sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, vedada a configuração de subordinação entre profissionais da CONTRATADA e colaboradores da ITAIPU.

PERGUNTA 29.

“Considerando que diferentes interpretações acerca da distribuição das responsabilidades operacionais entre a CONTRATADA e a ITAIPU podem resultar em propostas com premissas de dimensionamento distintas, solicita-se esclarecer qual é o modelo de operação esperado para a execução dos serviços, indicando o nível de responsabilidade da CONTRATADA nas atividades de gestão operacional, planejamento, coordenação, priorização e acompanhamento da execução contratual.

RESPOSTA

O modelo de operação previsto nesta contratação não transfere integralmente à CONTRATADA as atividades de gestão do portfólio de demandas ou de priorização dos serviços. Tais atribuições permanecem sob responsabilidade da ITAIPU, que realizará a gestão das demandas, definirá prioridades, aprovará ordens de serviço, acompanhará a execução dos trabalhos e exercerá a fiscalização técnica e administrativa do Contrato.

A CONTRATADA será responsável pela gestão operacional de sua equipe e pela execução dos serviços contratados, compreendendo, entre outras atividades, o planejamento das entregas, coordenação técnica dos recursos alocados, controle da qualidade dos serviços, atendimento aos prazos acordados, gestão dos riscos técnicos, produção da documentação requerida e atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

Nas contratações por *Disponibilidade de Profissional*, a priorização e distribuição das tarefas serão estabelecidas pela ITAIPU, cabendo à CONTRATADA assegurar a adequada execução das atividades. Nas contratações por Projeto, a CONTRATADA assumirá a responsabilidade pelo planejamento e execução do escopo técnico definido pela ITAIPU, incluindo a coordenação dos recursos necessários para o cumprimento das entregas previstas.

Dessa forma, o modelo contratual prevê governança e direcionamento das demandas pela ITAIPU, com execução e gestão operacional dos recursos pela CONTRATADA, observadas as responsabilidades específicas estabelecidas para cada modalidade de contratação.

PERGUNTA 30.

“Como serão tratadas, para fins de medição e faturamento, atividades iniciadas em um mês e concluídas no mês subsequente?”

RESPOSTA

Atividades pertencentes a uma Ordem de Serviço (OS) tem uma ou mais Planilhas de Execução de Serviço (PES). Este instrumento permite a medição e pedido de pagamento parcial da execução do mês. No caso de atendimento por HST, a planilha de registro de serviço com a descrição de horas deve ser utilizada para a medição.

PERGUNTA 31.

“Na hipótese de glosa ou rejeição parcial de HST, haverá procedimento formal para contestação e reapresentação das evidências pela CONTRATADA antes da consolidação da medição?”

RESPOSTA

Antes da consolidação da medição, a Planilhas de Execução de Serviço (PES) e a Planilha de Conclusão de Serviço (PCS) são analisadas pela ITAIPU e poderão ser rejeitadas caso apresentem inconsistências ou evidências insuficientes. Nessa hipótese, os documentos são devolvidos à CONTRATADA para correção e reapresentação. Eventuais divergências poderão ser tratadas conforme o procedimento previsto contratualmente.

PERGUNTA 32.

“As atividades de governança, planejamento, acompanhamento contratual, reuniões técnicas e demais atividades administrativas previstas no escopo poderão ser contabilizadas em HST, desde que formalmente demandadas e aprovadas pela fiscalização do contrato? Nosso entendimento está correto.”

RESPOSTA

Entendimento incorreto. Favor reportar-se à resposta da Pergunta 13.

PERGUNTA 33.

“Considerando que a remuneração será baseada em HST efetivamente executadas, solicita-se esclarecer se os quantitativos previstos no edital constituem uma estimativa de consumo, um limite máximo de contratação ou representam uma previsão mínima de execução ao longo da vigência contratual.”

RESPOSTA

Os quantitativos de horas possuem caráter meramente estimativo, sendo utilizados para fins de elaboração da proposta comercial, formação de preços e definição do limite máximo contratual. Tais quantitativos não representam compromisso de contratação integral, nem constituem garantia de demanda mínima, execução mínima de serviços ou faturamento durante a vigência do contrato.

PERGUNTA 34.

“Existe previsão aproximada da distribuição da demanda entre as modalidades “Disponibilidade de Profissional” e “Projeto” ao longo da execução contratual?”

RESPOSTA

A previsão aproximada é de 70% sustentação por “Disponibilidade de Profissional” e 30% de “Projetos”.

PERGUNTA 35.

“Em atendimento ao disposto no item 1.3.2 do Caderno de Bases e Condições do PREGÃO ELETRÔNICO NACIONAL NF 0955-26, solicitamos gentilmente o esclarecimento dos questionamentos abaixo relacionados, visando o melhor entendimento dos termos para correta precificação dos serviços a serem contratados”:

A. Inventário do landscape (Adendo III / item 7)

1. Quantos sistemas SAP (SIDs) existem, discriminados por ambiente: DEV, QAS, HML, PRD e sandbox?

RESPOSTA

Atualmente, os ambientes SAP são compostos por:

SAP ECC EHP8: 4 ambientes;

SAP Solution Manager: 2 ambientes;

SAP BW: 3 ambientes;

SAP BusinessObjects (BO): 2 ambientes.

2. Quantos application servers e quantas máquinas virtuais compõem cada sistema?

RESPOSTA

Atualmente, a composição dos ambientes é a seguinte:

SAP ECC EHP8, SAP BW e SAP BusinessObjects (BO): 1 servidor de aplicação (Application Server) e 1 servidor de banco de dados para cada ambiente.

SAP Solution Manager: 2 servidores de aplicação (Application Servers) e 1 servidor de banco de dados para cada ambiente.

3. Qual o tamanho atual (GB) de cada base Oracle e a taxa de crescimento anual?

RESPOSTA

A informação solicitada não é necessária para a formulação da proposta, uma vez que os serviços são contratados sob demanda e remunerados por HST efetivamente executadas, não havendo vinculação entre o volume das bases de dados e a composição dos preços.

4. Quais as versões e os níveis atuais de SP/patch de cada componente: ECC EHP8, BW 7.5, BO 4.3, SolMan 7.2, xECM 24.4?

RESPOSTA

As informações necessárias para o entendimento do ambiente e para a elaboração da proposta encontram-se descritas no item 7 da Especificação Técnica. Eventuais informações complementares de caráter operacional ou relacionadas a configurações detalhadas dos ambientes serão disponibilizadas à CONTRATADA, quando necessário, durante a execução contratual e em consonância com as demandas formalmente solicitadas pela ITAIPU.

5. Qual a versão e o patch level atual do kernel de cada sistema?

RESPOSTA

A informação solicitada não é necessária para a elaboração da proposta, uma vez que não impacta o modelo de contratação, a medição dos serviços ou a formação dos preços. As informações relevantes para o entendimento do ambiente estão descritas na Especificação Técnica.

6. Qual a versão do Oracle Database e do RHEL em cada host?

RESPOSTA

Atualmente, os ambientes utilizam Oracle Database 19 e Red Hat Enterprise Linux (RHEL) 8.

7. Os componentes PI/PO, CRM, SRM, Fiori e Gateway, citados na Tabela 3 (p. 12), existem no ambiente? (sim/não para cada)

RESPOSTA

Atualmente, os componentes SAP Fiori e SAP Gateway estão implementados no ambiente SAP ECC.

8. Existe SAP HANA em qualquer sistema do parque atual? (sim/não)

RESPOSTA

Não existe.

9. Existe tenant SAP BTP ou SAP Cloud ALM contratado? (sim/não)

RESPOSTA

Não existe.

10. O ECC é Unicode? Há instalação dual-stack (ABAP+Java) em algum componente? Há add-ons de terceiros instalados?

RESPOSTA

O ambiente SAP ECC utiliza a codificação Unicode. Não existem instalações dual-stack (ABAP + Java) nos sistemas objeto da contratação. Adicionalmente, existem add-ons de terceiros instalados no ambiente.

11. O ECC EHP8 e o SolMan 7.2 estão em mainstream maintenance ou em manutenção estendida junto à SAP?

RESPOSTA

Atualmente, os ambientes encontram-se cobertos pelo regime de Mainstream Maintenance disponibilizado pela SAP.

B. Fronteira de responsabilidade por camada (item 6.5)

12. O patching e o upgrade do RHEL/Windows Server dos hosts SAP são responsabilidade principal da CONTRATADA ou de ITAIPU?

RESPOSTA

São responsabilidade da ITAIPU.

13. A administração do Oracle Database (patching RU/RUR, RMAN, reorganização, upgrade de release) é da CONTRATADA ou de ITAIPU? O termo "apoio" do item 6.5(g) delimita o quê?

RESPOSTA

Pode ser responsabilidade da Contratada, caso demandada por Ordem de Serviço.

14. A administração da camada VMware, do storage e da rede está incluída no escopo? (sim/não)

RESPOSTA

Não está incluída no escopo desta contratação.

15. A administração do software de *backup* corporativo está incluída no escopo? (sim/não)

RESPOSTA

Não está incluída no escopo desta contratação.

16. Existem outros contratos vigentes de infraestrutura, banco de dados ou datacenter com escopo sobreposto ao item 6.5? Quais camadas cada um cobre?

RESPOSTA

Existem, mas sem sobreposição.

17. A administração de usuários e roles SAP (SU01/PFCG) é da CONTRATADA ou de ITAIPU?

RESPOSTA

Majoritariamente da ITAIPU, podendo a Contratada ser acionada sob demanda específica, através de uma Ordem de Serviço.

18. Existe SAP GRC Access Control implantado? (sim/não)

RESPOSTA

Não existe.

19. A medição de licenciamento (USMM/LAW) e o envio à SAP são da CONTRATADA? (sim/não)

RESPOSTA

Não. Podendo a Contratada ser acionada sob demanda específica, através de uma Ordem de Serviço.

C. Acesso e privilégios (item 26)

20. A CONTRATADA receberá acesso root e <sid>adm no sistema operacional dos hosts SAP? (sim/não)

RESPOSTA

Somente em casos excepcionais.

21. A CONTRATADA receberá usuário com privilégio DBA no Oracle? (sim/não)

RESPOSTA

Somente em casos excepcionais.

22. O acesso remoto permitirá SSH ao SO e conexão ao banco, ou apenas SAP GUI? (especificar)

RESPOSTA

SSH será liberado somente em casos excepcionais.

23. Existe solução de PAM com gravação de sessão? Qual?

RESPOSTA

Sim. Existe para acesso de usuário privilegiado.

24. Qual o prazo de validade do acesso remoto externo e qual o procedimento e prazo de renovação?

RESPOSTA

Acesso será definido pelo período de alocação, ordem de serviço ou pela vigência do contrato.

25. Qual o prazo de ITAIPU para provisionar os acessos após a reunião de alinhamento técnico?

RESPOSTA

O prazo para provisionamento dos acessos não constitui parâmetro para formação de preços ou elaboração da proposta, razão pela qual não será objeto de compromisso específico nesta fase da contratação. Os acessos serão disponibilizados conforme os procedimentos internos e requisitos de segurança da informação da ITAIPU.

26. ITAIPU fornecerá S-user com autorização para download de software, Maintenance Planner, SSCR, geração de chaves de licença e abertura de OSS? (sim/não para cada)

RESPOSTA

A ITAIPU disponibilizará os acessos e autorizações conforme a necessidade dos serviços contratados e observadas as políticas de segurança e governança vigentes, conforme segue:

- **Download de software SAP:** Sim.
- **SAP Maintenance Planner:** Eventualmente, quando necessário à execução da demanda.
- **SSCR (SAP Software Change Registration):** Não.
- **Geração de chaves de licença SAP:** Não.
- **Abertura de chamados OSS junto à SAP:** Sim.

27. A CONTRATADA está autorizada a abrir e conduzir mensagens OSS diretamente com a SAP? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

28. Sendo vedada a cessão de licenças (item 26, p. 48), quem provê SAP GUI, cliente Oracle e ferramentas administrativas nas estações da CONTRATADA?

RESPOSTA

A ITAIPU fornecerá os meios de acesso necessários aos ambientes e sistemas objeto da contratação, observadas as políticas de segurança e governança vigentes.

A disponibilização e manutenção de ferramentas de uso local da CONTRATADA, tais como **SAP GUI, cliente Oracle e demais ferramentas administrativas**, são de responsabilidade da própria CONTRATADA, observadas as condições de licenciamento aplicáveis e os requisitos necessários para a execução dos serviços contratados.

D. Acesso à produção (itens 6.5 × 26)

29. Qual o fluxo formal e o prazo máximo para autorização de acesso excepcional à produção?

RESPOSTA

Os detalhes operacionais, responsabilidades, aprovações necessárias e procedimentos para solicitação de acessos excepcionais serão apresentados e alinhados com a CONTRATADA durante a fase inicial de transição e início da execução contratual. Não há prazo máximo previamente estabelecido, uma vez que a concessão dependerá da natureza da demanda, do nível de acesso requerido e das aprovações aplicáveis em cada caso.

30. O tempo de espera por essa autorização suspende a contagem dos prazos da Tabela 9? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

31. Quem executa a importação de transportes em produção: ITAIPU ou a CONTRATADA sob autorização?

RESPOSTA
ITAIPU.

32. O ChaRM está implantado e operacional no SolMan? (sim/não)

RESPOSTA
Sim.

33. Existem janelas de transporte definidas e períodos de congelamento (ex.: fechamento mensal)? Quais?

RESPOSTA
Sim. Somente congelamento no fim do ano.

34. Como as atividades de monitoramento, backup/restore, tuning e recuperação previstas no item 6.5 serão executadas em produção, se o acesso é vedado por regra?

RESPOSTA
O acesso à produção poderá ser feito somente em casos excepcionais previamente autorizado por ITAIPU.

E. Prazos e regime de atendimento (Tabela 9 / item 12)

35. Os prazos da Tabela 9 (1h/4h para "Grave") são contados em horas corridas ou em horas úteis?

RESPOSTA
Em horas úteis.

36. A contagem é suspensa fora do expediente (7:00-11:30 / 13:30-17:00), em feriados e fins de semana? (sim/não)

RESPOSTA
Sim.

37. Incidente "Grave" registrado sexta-feira às 16h30 deve ser concluído às 20h30 do mesmo dia ou às 10h30 da segunda-feira? (indicar qual)

RESPOSTA
Às 10h30 de segunda-feira.

38. Os prazos da Tabela 9 aplicam-se também aos chamados de sustentação (itens 6.4 e 6.5) e ao cálculo do IAC, ou existe outra tabela de prazos?

RESPOSTA

A tabela 9 é somente aplicável à garantia.

39. (i) Quem classifica a gravidade do chamado e (ii) há direito de reclassificação pela CONTRATADA? (sim/não)

RESPOSTA

(i) A gravidade do chamado será classificada por ITAIPU.
(ii) Sim. A ITAIPU poderá reclassificar desde que seja apresentada justificativa fundamentada da CONTRATADA.

40. O prazo é suspenso enquanto o chamado aguarda resposta da SAP (OSS), da Oracle ou da OpenText? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

41. Existe regime de plantão/sobreaviso contratado para o ambiente produtivo? (sim/não)

RESPOSTA

Não se aplica a esta contratação.

42. Havendo plantão, sob qual perfil e qual quantidade de HST da Tabela 1 ele é remunerado?

RESPOSTA

Não se aplica a esta contratação.

43. (i) Atividades que exigem janela de indisponibilidade solicitada por ITAIPU (kernel, SP stack, upgrade de banco) são remuneradas em HST normal? (ii) Há fator multiplicador? (sim/não)

RESPOSTA

(i) Não.
(ii) Não. A Especificação Técnica não prevê qualquer fator multiplicador, adicional ou remuneração diferenciada em função do horário de execução das atividades.

44. Quais são as janelas de manutenção autorizadas e a antecedência mínima para aprovação de paradas?

RESPOSTA

As janelas de manutenção autorizadas e os prazos para aprovação de paradas variam conforme a criticidade da intervenção, o ambiente impactado e os procedimentos internos de governança da ITAIPU. Os detalhes aplicáveis a cada caso serão definidos durante o planejamento e aprovação da respectiva demanda.

F. Volumetria e alocação (Tabela 1 / itens 10 e 17.2.1)

45. Qual o histórico de chamados dos últimos 12 a 24 meses, segregado por especialidade, gravidade e sistema?

RESPOSTA

Chamados abertos nos últimos 24 meses.

Por sistema:

SAP ECC:

MM 177

FI 143

HCM 307

Outros 31

Solution Manager: 10

Por Prioridade:

Muito elevado: 230

Elevado: 229

Média: 157

Baixa: 42

46. Qual a média mensal de transportes, de solicitações de acesso/roles e de jobs monitorados?

RESPOSTA

Esta informação será disponibilizada durante a execução contratual.

47. Atividades de Basis podem ser apropriadas nos perfis CFR/CDR, ou exclusivamente em CER/CEP?

RESPOSTA

É remunerada sob o perfil CER/CEP (Consultor Especialista Remoto/Presencial).

48. Haverá OS permanente de sustentação com alocação mínima garantida de perfil Basis? (sim/não)

RESPOSTA

Não.

49. Não havendo OS vigente com *Basis* alocado, como se cumpre o prazo de 1h da Tabela 9 diante dos 20 dias úteis de alocação do item 17.2.1?

RESPOSTA

A *tabela 9* se refere aos tempos de garantia dos serviços prestados que será acionado após conclusão das atividades e não será remunerado, ou seja, não existe Ordem de Serviço vigente.

50. Tempo de monitoramento, de espera por autorização de acesso e de espera por resposta da SAP é apropriável em HST? (sim/não para cada)

RESPOSTA

Não.

G. Atualizações de SP, EHP e kernel (itens 6.3(a) × 6.5(a))

51. A aplicação de SP stacks e EHPs é remunerada sob o perfil CDR/CDP ou CER/CEP?

RESPOSTA

A aplicação de **Support Package Stacks (SP Stacks)**, **Enhancement Packages (EHPs)** e demais atividades técnicas de atualização da plataforma será enquadrada nos perfis correspondentes às atividades técnicas especializadas de execução e implantação, sendo remunerada por meio dos perfis **CER/CEP**, conforme a natureza da demanda e da Ordem de Serviço emitida.

Eventuais adequações funcionais, correções, ajustes em customizações, testes, adaptações de processos ou outras atividades decorrentes da aplicação dessas atualizações poderão ser demandadas separadamente e enquadradas nos perfis correspondentes à sua natureza, tais como **CFR, CFP, CDR ou CDP**, conforme o escopo efetivamente executado.

A classificação aplicável será definida de acordo com as características específicas de cada demanda e dos serviços realizados.

52. Essas atualizações serão contratadas na modalidade "por Projeto" ou "Disponibilidade de Profissional"?

RESPOSTA

Por Projeto.

53. Qual a frequência prevista de atualização (ex.: um SP stack anual por sistema) ao longo dos 60 meses?

RESPOSTA

A frequência indicada representa apenas uma estimativa baseada no cenário atual do ambiente. Em princípio, está prevista a realização de atualizações de maior porte, tais como aplicação de **Support Package Stacks (SP Stack)**, em periodicidade aproximada de 2 (dois) anos, quando tecnicamente recomendadas e aprovadas pela ITAIPU.

54. Existe plano de atualização tecnológica já definido por ITAIPU? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

55. Atualização de kernel e de SPT/SAP Host Agent enquadra-se no item 6.5(a) e é remunerada sob qual perfil?

RESPOSTA

É remunerada sob o perfil **CER/CEP (Consultor Especialista Remoto/Presencial)**.

H. Monitoramento e Solution Manager (itens 6.5(j) e 17.1.2)

56. O SolMan 7.2 tem ITSM e Technical Monitoring implantados e operacionais? (sim/não)

RESPOSTA

Não.

57. A Managed Systems Configuration está concluída para todos os sistemas do landscape? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

58. SAP Host Agent e Diagnostics Agents estão instalados em todos os hosts? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

59. Existe SAP Focused Run? (sim/não)

RESPOSTA

Não.

60. O monitoramento do item 6.5(j) é 24x7 ou restrito ao expediente?

RESPOSTA

O monitoramento é restrito ao expediente.

61. Existe ferramenta de alerta automatizado e escalonamento, ou deve ser provida pela CONTRATADA?

RESPOSTA

Já existe ferramenta de alerta automatizado e escalonamento.

62. A implantação/configuração de ferramentas de monitoramento consome HST do contrato ou é pré-existente?

RESPOSTA

É pré-existente.

63. (i) Havendo indisponibilidade do próprio SolMan, qual o canal de contingência e (ii) a contagem de prazo permanece ativa? (sim/não)

RESPOSTA

(i) Em caso de indisponibilidade do SAP Solution Manager, o canal de contingência para registro e acompanhamento das demandas será o e-mail.

(ii) Sim, a contagem dos prazos aplicáveis aos atendimentos permanecerá ativa, não sendo automaticamente suspensa em razão da indisponibilidade da ferramenta. As comunicações e registros realizados por meio do canal de contingência terão validade para fins de acompanhamento, controle e execução dos serviços, até o restabelecimento da ferramenta principal.

64. A manutenção do SolMan (LMDB, SLD, SolMan Setup) exigida na Tabela 3 é remunerada sob qual perfil e modalidade?

RESPOSTA

É remunerada sob o perfil CER/CEP (Consultor Especialista Remoto/Presencial).

I. Backup, contingência e documentação (itens 6.5(b), (c), (i))

65. Qual a solução de backup em uso (BR*Tools/RMAN ou ferramenta corporativa)? Qual?

RESPOSTA

Brtools + Ferramenta corporativa.

66. Quais são os RPO e RTO acordados por sistema?

RESPOSTA

A informação será disponibilizada durante a execução contratual.

67. Existe site de contingência (DR) para o ambiente SAP? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

68. Havendo DR, a operação, os testes de failover e a manutenção estão no escopo do item 6.5? (sim/não)

RESPOSTA

Não.

69. Testes periódicos de restore estão no escopo? Com qual frequência?

RESPOSTA

Não.

70. Existe documentação as-built, matriz de parâmetros e runbooks atuais que será entregue no início? (sim/não)

RESPOSTA

Não.

71. Se a documentação existente estiver incompleta, sua elaboração inicial é remunerada como projeto apartado ou está embutida no item 6.5(b)?

RESPOSTA

Não está no escopo desta contratação.

J. Preparação para S/4HANA (item 6.2)

72. Quais artefatos de preparação são exigidos da vertente Basis: Readiness Check, Maintenance Planner, Simplification Item Check, sizing HANA, análise de custom code (ATC/SCMON)? (indicar quais).

RESPOSTA

Nenhum.

73. A execução de conversão de prova em sandbox (SUM/DMO) está incluída no escopo de preparação ou vedada pela exclusão de "conversões completas de ambiente"?

RESPOSTA

A conversão para S/4Hana não faz parte do escopo.

K. Indicadores e garantia aplicados a Basis (Tabelas 6, 7, 8, 9)

74. Como o ICS se aplica a entregas de Basis (aplicação de SP, atualização de kernel, ajuste de parâmetro)? Quais os critérios de "Simples" e "Grave" nesse contexto?

RESPOSTA

Para atividades relacionadas à administração técnica da plataforma, tais como aplicação de Support Packages, atualizações de kernel, ajustes de parâmetros e demais serviços de Basis, a avaliação será realizada com base nos critérios de impacto e enquadramento definidos no referido capítulo, observadas as características e consequências de cada ocorrência.

75. Rollback de SP por defeito reconhecido da SAP é contabilizado como não-conformidade? (sim/não)

RESPOSTA

Não.

76. Como o IAP é aferido em OS de sustentação na modalidade "Disponibilidade de Profissional", sem entregas com data planejada?

RESPOSTA

Não se aplica a modalidade Disponibilidade de Profissional.

77. A garantia de 90 dias (item 24) aplica-se a atividades de infraestrutura? (sim/não)

RESPOSTA

Sim.

78. Há obrigação de transição final (repasso documentado e acompanhamento) ao término dos 60 meses? É remunerada? (sim/não)

RESPOSTA

A transferência deverá ser realizada durante a vigência contratual, não é remunerada e deve ser considerada na definição dos preços.

II) Permanecem inalteradas as condições contidas no Caderno de Bases da Pregão Eletrônico Nacional NF 0955-26.

Emitido por: Divisão de Suporte Técnico

Data de emissão: 5 de agosto de 2026