

COPEL - Licitações

De: COPEL - Licitações
Enviado em: terça-feira, 14 de outubro de 2025 14:57
Para: 'Bruna de Paula'
Cc: Herval Soares Alvarenga Junior
Assunto: RES: Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

Prezado licitante, boa tarde.

Seguem as respostas, fornecidas pelo órgão técnico responsável, aos questionamentos abaixo formulados:

1. Poderiam detalhar as **versões exatas das licenças SAP BusinessObjects atualmente em uso** e que deverão ser substituídas? Essa informação é essencial para garantir **compatibilidade técnica, dimensionamento adequado de esforço e mitigação de riscos de integração** entre os ambientes.

A versão das licenças SAP BusinessObjects atualmente em uso no ambiente de produção é a versão 4.3, porém temos servidores na versão 4.4 instalados em ambiente de homologação em projeto de migração para o ambiente de produção.

2. O **SENADO FEDERAL disponibilizará a infraestrutura necessária** (servidores, banco de dados, storage, rede, etc.) devidamente dimensionada para suportar a instalação e execução das novas licenças, ou essa responsabilidade será da contratada?

Sim, o **SENADO FEDERAL disponibiliza a infraestrutura necessária** devidamente dimensionada para suportar a instalação e execução das novas licenças, não sendo de responsabilidade da contratada.

3. As novas licenças do SAP BusinessObjects deverão ser **entregues e configuradas no ambiente atual**, com integração às soluções existentes, ou o escopo contempla **apenas o fornecimento das licenças**?

Não se trata de uma contratação de licenças, mas sim do serviço de suporte técnico SAP Enterprise Support com garantia de updates e upgrades para o ambiente SAP Business Objects Enterprise com o fornecimento das licenças.

4. Quais **integrações atualmente estão implementadas** com o ambiente SAP BusinessObjects (ex.: SAP BW, SAP HANA, bancos de dados externos), considerando que o edital prevê substituição de licenças já existentes?

Não temos outras licenças da SAP para integração, o único produto que o ambiente SAP Business Objects integra é o banco de dados Oracle.

5. Solicitamos o **histórico dos últimos 12 meses (ou do último contrato vigente)**, contendo:
o Quantitativo de chamados por tipo (incidente, requisição, melhoria);
01 requisição de licença para upgrade na versão 4.4

- o Quantitativo de chamados por criticidade (alta, média, baixa);
- o Quantitativo de atendimentos em regime **24x7**;

01 chamado aberto nos últimos 12 meses do tipo de criticidade baixa, incidente.

- o Histórico de atendimentos **presenciais** realizados no período.

Não teve necessidade de atendimento presencial.

6. Há **limite mensal de chamados** durante o período contratual ou o suporte será **ilimitado**?

Não existe limite mensal de chamados durante o período contratual.

7. Quantos **chamados encontram-se atualmente em backlog**? Caso exista backlog na data de assinatura contratual, entende-se que **estes serão tratados pela prestadora anterior** — está correto esse entendimento?

Não há chamados em backlog. Eventuais chamados existentes na data de início da contratação serão assumidos pela nova contratada como novos registros.

8. Haverá **período de transição (SLO)** entre a contratada atual e a nova prestadora, no qual **não incidirá SLA**, para fins de transferência de conhecimento e estabilização operacional?

Não está previsto período de transição entre a contratada atual e a nova prestadora, uma vez que não há necessidade de repasse de conhecimento ou de estabilização operacional.

9. Considerando que o modelo contratado é o **SAP Enterprise Support**, solicitamos confirmação se os **SLAs, tempos de resposta e matriz de severidade** aplicáveis ao IMR (Instrumento de Medição de Resultados) **seguirão os parâmetros oficiais da SAP** previstos no documento *“SAP PartnerEdge VAR Delivered Support – Enterprise Support SLA”*. Nosso entendimento está correto?

O padrão de SLAs aplica-se conforme as disposições contratuais estabelecidas.

10. Existe **tolerância para incidentes reincidentes** ou chamados reabertos serão contabilizados como descumprimento de SLA?

Chamados reabertos ou incidentes reincidentes dentro do prazo do SLA são considerados descumprimento dos níveis de serviço, não havendo tolerância para essas ocorrências.

11. Sobre o **Instrumento de Medição de Resultados (IMR)**:

- o Quais **indicadores compõem o IMR** (tempo de atendimento, tempo de resolução, disponibilidade, aplicação de patches, etc.)?
- o Qual é a **fórmula ou critério de cálculo** para definição de glosa ou glosa zero?
- o O IMR será **aprovado apenas pelo fiscal** do contrato ou haverá **aferição automática** via logs/SLA do sistema do Prodase?
- o Qual o **percentual mínimo de conformidade** exigido para aceite integral (ex.: 95%, 98%)?
- o O IMR será apurado **por chamado individual, por janela mensal** ou por indicador global acumulado?

Essas informações estão detalhadas e podem ser consultadas no edital da parte DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR).

12. Em caso de **falhas de infraestrutura do próprio Senado Federal** (rede, storage, banco de dados), os **prazos de SLA continuarão correndo** contra a contratada?

Nesses casos que se comprovem ser falhas de infraestrutura do próprio Senado Federal, o prazo de SLA se suspende.

13. Caso o fabricante (SAP) **atrasar ou não liberar** determinada atualização ou correção, a contratada **também será penalizada**?

Caso ocorra o descumprimento do prazo do SLA previsto em contrato, a contratada será penalizada.

14. Poderiam informar o **índice e a periodicidade de reajuste** previstos para o contrato?

A periodicidade de reajuste é anual e o índice é estabelecido no edital/contrato.

15. Qual o **prazo de vigência do atual licenciamento SAP**?

O atual licenciamento do SENADO FEDERAL para o SAP Enterprise Support constitui de licenças perpétuas, sem validade de vencimento.

16. Toda a **documentação técnica e registros de desenvolvimento/integração** realizados no ambiente BusinessObjects encontram-se **atualizados e disponíveis**?

Não existe documentação técnica ou registros de desenvolvimento e integração referentes ao ambiente BusinessObjects. Até o momento, não foram identificados repositórios, manuais ou artefatos que consolidem essas informações de forma estruturada e atualizada.

17. Qual é o **meio de comunicação oficial** do Senado com o ambiente da contratada — VPN Site-to-Site (S2S), Client-to-Site (C2S), VDI ou outro?

O meio de comunicação para atendimento dos chamados é por meio de VPN.

18. Sobre o **registro e acompanhamento de chamados (IMR)**:

o Qual é o **sistema oficial** do Senado para registro e aceite dos chamados?

o O **registro no portal da contratada** será suficiente, ou será exigido registro **espelhado no sistema interno do Prodasen/STI**?

o Em caso de **dupla abertura de chamado**, qual sistema será considerado o **marco inicial de contagem do SLA**?

A contratada deve prover algum mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados.

19. Haverá **possibilidade de substituição temporária** do preposto ou analista principal (ex.: férias/licença) **sem aplicação de penalidade**?

Existe a possibilidade de substituição temporária do preposto ou analista principal desde que previamente comunicado ao SENADO FEDERAL.

Em relação ao item 18 (**registro e acompanhamento de chamados (IMR)**) os esclarecimentos estão previstos no item 8.1 do Termo de Referência e na Cláusula Quarta – Do Regime de Execução, parágrafo primeiro, da Minuta do Contrato. Acrescento que o "mecanismo de registro

e acompanhamento dos chamados" é algo simples, de fácil elaboração e implementação, somente a sua ausência pode provocar eventuais penalidades a empresa na execução contratual.

Termo de Referência:

8. Regime de Execução

8.1. A Contratada executará os serviços de suporte técnico, compreendendo fornecer o acesso da equipe técnica do Senado Federal/Prodasen ao suporte remoto acionado via Internet ou telefone para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, cumprindo os níveis de serviço definidos, bem como o acesso para download dos pacotes de novas versões (upgrade) e correções (update) dos softwares constantes desse instrumento, a contar da assinatura do contrato.

Minuta do Contrato

CLÁUSULA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura deste contrato, para encaminhar ao SENADO, conforme Parágrafo Décimo Nono desta Cláusula, os meios para acesso da equipe técnica do SENADO/PRODASEN aos serviços de suporte técnico, compreendendo Telefone de Acesso e/ou Link de Portal de Internet, usuário e senhas e demais formas de acesso para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, cumprindo os níveis de serviço definidos, bem como o acesso para download dos pacotes de novas versões (upgrade) e correções (update) dos softwares constantes desse instrumento, bem como acesso à comunidade de usuários e banco de problema e soluções.

Atenciosamente,

Coordenação de Processamento Externo de Licitações

Senado Federal | Sadcon | Copel

Av. N2 | Bloco 16 | CEP 70165-900 | Brasília/DF

Telefone: +55 (61) 3303-3036

licita@senado.leg.br



De: Bruna de Paula <Bruna.Paula@megawork.com>

Enviada em: sexta-feira, 10 de outubro de 2025 09:32

Para: COPEL - Licitações <licita@senado.leg.br>

Cc: Herval Soares Alvarenga Junior <herval.alvarenga@megawork.com>

Assunto: Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

Prioridade: Alta

Geralmente, você não recebe emails de bruna.paula@megawork.com. [Saiba por que isso é importante](#)

Prezada Sra. Pregoeira,

Em atenção ao **Edital do Pregão Eletrônico nº 90110/2025**, que tem por objeto a contratação de serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support, vimos, respeitosamente, solicitar **esclarecimentos técnicos complementares**, conforme relação de questionamentos abaixo.

Os esclarecimentos são necessários para assegurar **a correta compreensão do escopo, o dimensionamento de recursos técnicos e a adequada precificação da proposta**, evitando eventuais riscos de incompatibilidade ou divergências operacionais.

1. Poderiam detalhar **as versões exatas das licenças SAP BusinessObjects atualmente em uso** e que deverão ser substituídas? Essa informação é essencial para garantir **compatibilidade técnica, dimensionamento adequado de esforço e mitigação de riscos de integração** entre os ambientes.
2. O **SENADO FEDERAL disponibilizará a infraestrutura necessária** (servidores, banco de dados, storage, rede, etc.) devidamente dimensionada para suportar a instalação e execução das novas licenças, ou essa responsabilidade será da contratada?
3. As novas licenças do SAP BusinessObjects deverão ser **entregues e configuradas no ambiente atual**, com integração às soluções existentes, ou o escopo contempla **apenas o fornecimento das licenças**?
4. Quais **integrações atualmente estão implementadas** com o ambiente SAP BusinessObjects (ex.: SAP BW, SAP HANA, bancos de dados externos), considerando que o edital prevê substituição de licenças já existentes?
5. Solicitamos o **histórico dos últimos 12 meses (ou do último contrato vigente)**, contendo:
 - Quantitativo de chamados por tipo (incidente, requisição, melhoria);
 - Quantitativo de chamados por criticidade (alta, média, baixa);
 - Quantitativo de atendimentos em regime **24x7**;
 - Histórico de atendimentos **presenciais** realizados no período.
6. Há **limite mensal de chamados** durante o período contratual ou o suporte será **ilimitado**?

7. Quantos **chamados encontram-se atualmente em backlog**? Caso exista backlog na data de assinatura contratual, entende-se que **estes serão tratados pela prestadora anterior** — está correto esse entendimento?
8. Haverá **período de transição (SLO)** entre a contratada atual e a nova prestadora, no qual **não incidirá SLA**, para fins de transferência de conhecimento e estabilização operacional?
9. Considerando que o modelo contratado é o **SAP Enterprise Support**, solicitamos confirmação se os **SLAs, tempos de resposta e matriz de severidade** aplicáveis ao IMR (Instrumento de Medição de Resultados) **seguirão os parâmetros oficiais da SAP** previstos no documento “*SAP PartnerEdge VAR Delivered Support – Enterprise Support SLA*”. Nosso entendimento está correto?
10. Existe **tolerância para incidentes recorrentes** ou chamados reabertos serão contabilizados como descumprimento de SLA?
11. Sobre o **Instrumento de Medição de Resultados (IMR)**:
- Quais **indicadores compõem o IMR** (tempo de atendimento, tempo de resolução, disponibilidade, aplicação de patches, etc.)?
 - Qual é a **fórmula ou critério de cálculo** para definição de glosa ou glosa zero?
 - O IMR será **aprovado apenas pelo fiscal** do contrato ou haverá **aferição automática** via logs/SLA do sistema do Prodase?
 - Qual o **percentual mínimo de conformidade** exigido para aceite integral (ex.: 95%, 98%)?
 - O IMR será apurado **por chamado individual, por janela mensal** ou por indicador global acumulado?
12. Em caso de **falhas de infraestrutura do próprio Senado Federal** (rede, storage, banco de dados), os **prazos de SLA continuarão correndo** contra a contratada?
13. Caso o fabricante (SAP) **atrasar ou não liberar** determinada atualização ou correção, a contratada **também será penalizada**?
14. Poderiam informar o **índice e a periodicidade de reajuste** previstos para o contrato?

15. Qual o **prazo de vigência do atual licenciamento SAP**?
16. Toda a **documentação técnica e registros de desenvolvimento/integração** realizados no ambiente BusinessObjects encontram-se **atualizados e disponíveis**?
17. Qual é o **meio de comunicação oficial** do Senado com o ambiente da contratada — VPN Site-to-Site (S2S), Client-to-Site (C2S), VDI ou outro?
18. Sobre o **registro e acompanhamento de chamados (IMR)**:
- Qual é o **sistema oficial** do Senado para registro e aceite dos chamados?
 - O **registro no portal da contratada** será suficiente, ou será exigido registro **espelhado no sistema interno do Prodasen/STI**?
 - Em caso de **dupla abertura de chamado**, qual sistema será considerado o **marco inicial de contagem do SLA**?
19. Haverá **possibilidade de substituição temporária** do preposto ou analista principal (ex.: férias/licença) **sem aplicação de penalidade**?

Agradecemos desde já pela atenção e permanecemos à disposição para quaisquer informações adicionais.

Atenciosamente,

Bruna de Paula

Executiva de Vendas

Megawork Consultoria

E: bruna.paula@megawork.com

M: [+55 \(27\) 99982-9007](tel:+5527999829007)

W: www.megawork.com

P: [Linkedin](#)

Esta mensagem de e-mail pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas e qualquer arquivo transmitido com ela é direcionado somente aos destinatários acima. Caso, você não seja a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve utilizar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nestas informações. Por favor, notifique o remetente imediatamente e a seguir apague este e-mail de seu computador. Esta empresa não se responsabiliza por opiniões e declarações veiculadas através de e-mails.

COPEL - Licitações

De: COPEL - Licitações
Enviado em: terça-feira, 14 de outubro de 2025 15:07
Para: 'Bruna de Paula'
Assunto: RES: 2º Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

Prezada licitante, boa tarde.

Seguem as respostas, fornecidas pelo órgão técnico responsável, aos questionamentos abaixo formulados:

1. Poderiam confirmar se o **escopo do suporte técnico** inclui apenas o **atendimento remoto de incidentes e a aplicação de updates/upgrades** de versão, ou se há **expectativa de execução de serviços complementares**, como **consultoria técnica, performance tuning** ou **suporte funcional**?
O escopo do suporte técnico inclui apenas o atendimento remoto de incidentes e a aplicação de updates/upgrades.
2. O suporte deverá abranger **todos os componentes da suíte SAP BusinessObjects** (tais como *Web Intelligence, Crystal Reports, Information Design Tool, Central Management Console – CMC*, entre outros) ou apenas os **módulos atualmente em uso pelo Senado Federal**?
Somente os módulos atualmente em uso pelo Senado Federal que estão discriminados no edital de licitação.
3. Há expectativa de **acompanhamento proativo de atualizações de versão**, incluindo **notificação, validação e recomendação de aplicação de Service Packs e patches** pela contratada?
Existe a expectativa de acompanhamento proativo de atualizações de versão, incluindo notificação, validação e recomendação de aplicação de Service Pack e patches conforme o objeto de contratação.
4. Poderiam confirmar se a **infraestrutura associada à solução (servidores BO, banco de dados, sistema operacional, storage e rede)** é **integralmente administrada pelo Senado Federal**, sem responsabilidade do contratado quanto à manutenção ou gestão desses ambientes?
A infraestrutura associada à solução é integralmente administrada pelo Senado Federal.
5. Existe atualmente **integração ativa entre o SAP BusinessObjects e outras plataformas SAP**, como **SAP BW, SAP HANA, SAP Analytics Cloud (SAC) ou SAP Datasphere**, que deva ser considerada dentro do escopo de suporte técnico?
Não existe atualmente integração ativa entre o SAP BusinessObjects e outras plataformas SAP.
6. Por fim, solicitamos a gentileza de **detalhar a versão exata atualmente em uso do SAP BusinessObjects** (ex.: *Business Objects S.A., SAP BO XI 3.1, SAP BO BI 4.0, 4.1, 4.2 ou 4.3*) e **indicar para qual versão está prevista a atualização** durante a vigência contratual.

A versão das licenças SAP BusinessObjects atualmente em uso no ambiente de produção é a versão 4.3, porém temos servidores na versão 4.4 instalados em ambiente de homologação em projeto de migração para o ambiente de produção.

Atenciosamente,

Coordenação de Processamento Externo de Licitações

Senado Federal | Sadcon | Copel

Av. N2 | Bloco 16 | CEP 70165-900 | Brasília/DF

Telefone: +55 (61) 3303-3036

licita@senado.leg.br



De: Bruna de Paula <Bruna.Paula@megawork.com>

Enviada em: sexta-feira, 10 de outubro de 2025 14:39

Para: COPEL - Licitações <licita@senado.leg.br>

Assunto: 2º Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

Prioridade: Alta

Geralmente, você não recebe emails de bruna.paula@megawork.com. [Saiba por que isso é importante](#)

**À Coordenação de Processamento Externo de Licitações
Senado Federal**

Prezada Sra. Pregoeira,

Em atenção ao **Edital do Pregão Eletrônico nº 90110/2025**, que tem por objeto a contratação de **serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support**, vimos respeitosamente solicitar **esclarecimentos técnicos adicionais**, conforme os questionamentos abaixo.

Essas informações são fundamentais para garantir o correto entendimento do escopo contratual, o adequado dimensionamento técnico e a mitigação de riscos de execução.

1. Poderiam confirmar se o **escopo do suporte técnico** inclui apenas o **atendimento remoto de incidentes e a aplicação de updates/upgrades** de versão, ou se há **expectativa de execução de serviços complementares**, como **consultoria técnica, performance tuning** ou **suporte funcional**?
2. O suporte deverá abranger **todos os componentes da suíte SAP BusinessObjects** (tais como *Web Intelligence, Crystal Reports, Information Design Tool, Central Management Console – CMC*, entre outros) ou apenas os **módulos atualmente em uso pelo Senado Federal**?
3. Há expectativa de **acompanhamento proativo de atualizações de versão**, incluindo **notificação, validação e recomendação de aplicação de Service Packs e patches** pela contratada?
4. Poderiam confirmar se a **infraestrutura associada à solução (servidores BO, banco de dados, sistema operacional, storage e rede)** é **integralmente administrada pelo Senado Federal**, sem responsabilidade do contratado quanto à manutenção ou gestão desses ambientes?

5. Existe atualmente **integração ativa entre o SAP BusinessObjects e outras plataformas SAP**, como **SAP BW, SAP HANA, SAP Analytics Cloud (SAC)** ou **SAP Datasphere**, que deva ser considerada dentro do escopo de suporte técnico?
6. Por fim, solicitamos a gentileza de **detalhar a versão exata atualmente em uso do SAP BusinessObjects** (ex.: *Business Objects S.A., SAP BO XI 3.1, SAP BO BI 4.0, 4.1, 4.2 ou 4.3*) e **indicar para qual versão está prevista a atualização** durante a vigência contratual.

Atenciosamente,

Bruna de Paula

Executiva de Vendas

Megawork Consultoria

E: bruna.paula@megawork.com

M: [+55 \(27\) 99982-9007](tel:+55(27)99982-9007)

W: www.megawork.com

P: [Linkedin](#)

Esta mensagem de e-mail pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas e qualquer arquivo transmitido com ela é direcionado somente aos destinatários acima. Caso, você não seja a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve utilizar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nestas informações. Por favor, notifique o remetente imediatamente e a seguir apague este e-mail de seu computador. Esta empresa não se responsabiliza por opiniões e declarações veiculadas através de e-mails.

COPEL - Licitações

De: COPEL - Licitações
Enviado em: quarta-feira, 15 de outubro de 2025 16:57
Para: 'Bruna de Paula'
Assunto: RES: 3º Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

Cara Bruna, boa tarde.

O órgão técnico encaminhou uma **retificação** à resposta ao primeiro questionamento:

PERGUNTA 1) Por gentileza informar como serão tratadas melhorias e novos desenvolvimentos, haverá um pool de horas? Em caso positivo, qual seria esse quantitativo? Em caso negativo, poderiam explicar melhor este ponto?

Não está previsto um pool de horas para desenvolvimento ou melhorias. O contrato **NÃO** contempla o fornecimento de licenças. **SOMENTE SUPORTE** (com direito a updates e upgrades) e o atendimento de chamados para tratamento de incidentes, conforme os prazos estabelecidos no SLA.

Atenciosamente,
Coordenação de Processamento Externo de Licitações
Senado Federal | Sadcon | Copel
Av. N2 | Bloco 16 | CEP 70165-900 | Brasília/DF
Telefone: +55 (61) 3303-3036
licita@senado.leg.br



De: COPEL - Licitações
Enviada em: quarta-feira, 15 de outubro de 2025 15:47
Para: 'Bruna de Paula' <Bruna.Paula@megawork.com>
Assunto: RES: 3º Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

Prezada Bruna, boa tarde.

Seguem as respostas aos esclarecimentos formulados:

As respostas aos questionamentos da empresa foram elaboradas e seguem abaixo.

PERGUNTA 1) Por gentileza informar como serão tratadas melhorias e novos desenvolvimentos, haverá um pool de horas? Em caso positivo, qual seria esse quantitativo? Em caso negativo, poderiam explicar melhor este ponto?

Não está previsto um pool de horas para desenvolvimento ou melhorias. O contrato contempla o fornecimento de licenças (com direito a updates e upgrades) e o atendimento de chamados para tratamento de incidentes, conforme os prazos estabelecidos no SLA.

PERGUNTA 2) Poderiam, por gentileza, esclarecer se as horas solicitadas são apenas para melhorias ou também poderão ser utilizadas para atendimento à incidentes.

O contrato não prevê horas para desenvolvimento ou melhorias, apenas o suporte técnico necessário para tratamento de incidentes, conforme os prazos definidos no SLA.

Atenciosamente,

Coordenação de Processamento Externo de Licitações

Senado Federal | Sadcon | Copel

Av. N2 | Bloco 16 | CEP 70165-900 | Brasília/DF

Telefone: +55 (61) 3303-3036

licita@senado.leg.br



De: Bruna de Paula <Bruna.Paula@megawork.com>

Enviada em: quarta-feira, 15 de outubro de 2025 12:20

Para: COPEL - Licitações <licita@senado.leg.br>

Assunto: RE: 3º Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

Prezados, Boa tarde.

Gostaríamos de reforçar os questionamentos abaixo ainda não respondidos, tendo em vista a abertura do certame para amanhã.

Atenciosamente,

Bruna de Paula

Executiva de Vendas

Megawork Consultoria

E: bruna.paula@megawork.com

M: [+55 \(27\) 99982-9007](tel:+5527999829007)

W: www.megawork.com

P: [Linkedin](#)

Esta mensagem de e-mail pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas e qualquer arquivo transmitido com ela é direcionado somente aos destinatários acima. Caso, você não seja a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve utilizar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nestas informações. Por favor, notifique o remetente imediatamente e a seguir apague este e-mail de seu computador. Esta empresa não se responsabiliza por opiniões e declarações veiculadas através de e-mails.

De: Bruna de Paula <Bruna.Paula@megawork.com>

Enviado: sábado, 11 de outubro de 2025 10:30

Para: COPEL - Licitações <licita@senado.leg.br>

Assunto: 3º Pedido de Esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90110/2025 – Suporte Técnico SAP Enterprise Support

**À Coordenação de Processamento Externo de Licitações
Senado Federal**

Prezada Sra. Pregoeira,

Em atenção ao **Edital do Pregão Eletrônico nº 90110/2025**, que tem por objeto a contratação de **serviços de suporte técnico SAP Enterprise Support**, vimos respeitosamente solicitar **esclarecimentos técnicos adicionais**, conforme os questionamentos abaixo.

Essas informações são fundamentais para garantir o correto entendimento do escopo contratual, o adequado dimensionamento técnico e a mitigação de riscos de execução.

PERGUNTA 1) Por gentileza informar como serão tratadas melhorias e novos desenvolvimentos, haverá um pool de horas? Em caso positivo, qual seria esse quantitativo? Em caso negativo, poderiam explicar melhor este ponto?

PERGUNTA 2) Poderiam, por gentileza, esclarecer se as horas solicitadas são apenas para melhorias ou também poderão ser utilizadas para atendimento à incidentes.

Atenciosamente,

Bruna de Paula

Executiva de Vendas

Megawork Consultoria

E: bruna.paula@megawork.com

M: [+55 \(27\) 99982-9007](tel:+5527999829007)

W: www.megawork.com

P: [Linkedin](#)

Esta mensagem de e-mail pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas e qualquer arquivo transmitido com ela é direcionado somente aos destinatários acima. Caso, você não seja a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve utilizar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nestas informações. Por favor, notifique o remetente imediatamente e a seguir apague este e-mail de seu computador. Esta empresa não se responsabiliza por opiniões e declarações veiculadas através de e-mails.