



## DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

### GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

**OBJETO:** Pré-qualificação permanente para contratação de empresa especializada para fornecimento de software como serviço (SaaS) de departamento de pessoal e de gestão de pessoas, incluindo ativação, implantação, treinamento, operação assistida, suporte técnico, manutenção evolutiva, parametrização e customização, conforme condições e requisitos estabelecidos neste documento.

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, no uso de suas atribuições, torna pública aos interessados a errata no edital do procedimento de Pré-qualificação nº 2023/01, com as seguintes alterações:

#### **1) Anexo 1 - Especificações Técnicas: subitem 3.1 (Página 69):**

##### **ONDE SE LÊ:**

3.1 Os serviços serão prestados diretamente pela LICITANTE, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas em contrato. A LICITANTE poderá subcontratar os serviços de provedores em nuvem, sendo necessária a prévia concordância da BBTS.

##### **LEIA-SE:**

3.1 A Contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar os serviços de integração de sistemas, implantação, migração de dados e os serviços de provedores em nuvem.

3.1.1. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das subcontratadas, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais.

**2) Anexo 1 - Especificações Técnicas: subitem 14.2 (Página 80):****ONDE SE LÊ:**

14.2 O preço consignado no contrato para os serviços mensais de infraestrutura de SaaS, data center, manutenção continuada e evolutiva e suporte técnico poderá ser corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado da data de assinatura do contrato, mediante negociação entre as partes e solicitação formal da LICITANTE, adotando-se como parâmetro os preços praticados no mercado.

**LEIA-SE:**

14.2 O preço consignado no contrato para os serviços mensais de infraestrutura de SaaS, data center, manutenção continuada e evolutiva e suporte técnico poderá ser corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado da data de assinatura do contrato, mediante negociação entre as partes e solicitação formal da LICITANTE, adotando-se o ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação, que é calculado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

**3) Anexo 1 - Especificações Técnicas: subitem item 10.2.9 (página 76):****ONDE SE LÊ:**

10.2.9 Obrigatoriamente a LICITANTE deverá prestar o serviço de suporte técnico em conformidade com o nível de serviço exigido a seguir:

ANS para atendimento do suporte padrão		
Dúvidas e Incidentes	Criticidade	Prazo de solução
Define o prazo, em horas úteis (horário comercial), conforme a criticidade da situação (urgência e impacto no negócio).	Crítica	6 horas
	Alta	8 horas
	Média	12 horas
	Baixa	16 horas
Correção de erros (bugs de produto)	Criticidade	Prazo de solução
Define o prazo, em dias úteis (horário comercial), conforme a criticidade da situação (urgência e impacto no negócio), desconsiderando o tempo no status "Aguardando retorno do cliente".	Crítica	2 dias
	Alta	8 dias
	Média	18 dias
	Baixa	30 dias

**LEIA-SE:**

10.2.9 Obrigatoriamente a LICITANTE deverá prestar o serviço de suporte técnico em conformidade com o nível de serviço exigido a seguir:

## ANS para atendimento do suporte padrão

Dúvidas e Incidentes	Criticidade	Prazo de solução
Define o prazo, em horas úteis (horário comercial), conforme a criticidade da situação (urgência e impacto no negócio).	Crítica	8 horas
	Alta	10 horas
	Média	12 horas
	Baixa	24 horas
Correção de erros (bugs de produto)	Criticidade	Prazo de solução
Define o prazo, em dias úteis (horário comercial), conforme a criticidade da situação (urgência e impacto no negócio), desconsiderando o tempo no status "Aguardando retorno do cliente".	Crítica	2 dias
	Alta	8 dias
	Média	18 dias
	Baixa	30 dias

**4) Anexo 1 - Especificações Técnicas: subitem 10.2.10 (página 76):****ONDE SE LÊ:**

10.2.10 O suporte a infraestrutura SaaS funcionará na modalidade 24x7, podendo ser acionado por telefone ou ferramenta de chamados via web.

## ANS para atendimento a infraestrutura SaaS

Incidentes	Criticidade	Prazo de solução
Aplicação inoperante com impacto crítico em grande número de usuário e que não há contorno viável, configurando-se indisponibilidade total do serviço.	Crítica	6 horas
Aplicação com desempenho deteriorado, impactado um grande número de usuários. Pode haver contorno, mas que o cliente não pode utilizar por muito tempo.	Alta	12 horas

Aplicativo de menor criticidade inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho deteriorado, mas sem impacto imediato no fornecimento dos serviços prestados. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por algum tempo.	Média	36 horas
Incidente menor em aplicação ou função não crítica e que não afeta entregas do cliente. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por longo período de tempo.	Baixa	60 horas

**LEIA-SE:**

10.2.10 O suporte a infraestrutura SaaS funcionará na modalidade 24x7, podendo ser acionado por telefone ou ferramenta de chamados via web.

## ANS para atendimento a infraestrutura SaaS

Incidentes	Criticidade	Prazo de solução
Aplicação inoperante com impacto crítico em grande número de usuário e que não há contorno viável, configurando-se indisponibilidade total do serviço.	Crítica	8 horas
Aplicação com desempenho deteriorado, impactado um grande número de usuários. Pode haver contorno, mas que o cliente não pode utilizar por muito tempo.	Alta	16 horas
Aplicativo de menor criticidade inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho deteriorado, mas sem impacto imediato no fornecimento dos serviços prestados. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por algum tempo.	Média	48 horas
Incidente menor em aplicação ou função não crítica e que não afeta entregas do cliente. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por longo período de tempo.	Baixa	96 horas

10.2.10.1 Ocorrerá a interrupção da contagem dos prazos do ANS de infraestrutura SaaS quando o serviço estiver pendente de retorno ou ação por parte da Contratante.

**5) Anexo 1 - Especificações Técnicas: subitem 10.2.16 - Parte da tabela que trata do Mecanismo de Cálculo e Sanções (página 77):**

**ONDE SE LÊ:**

Período de Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo e Sanções	<p>Percentual sobre a quantidade de chamados atendidos no mês em relação ao total de chamados e com penalizações com os seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acima de 96% de atendimento: 0% de multa.</li> <li>- Entre 85% a 95% de atendimento: 3% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Entre 80% a 84% de atingimento: 5% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Abaixo de 80%: 8% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> </ul>

**LEIA-SE:**

Mecanismo de Cálculo e Sanções	<p>Percentual sobre a quantidade de chamados atendidos no mês em relação ao total de chamados e com penalizações com os seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acima de 95% de atendimento: 0% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Entre 93% a 95% de atendimento: 1% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Entre 90% a 93% de atendimento: 2% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Entre 87% a 90% de atendimento: 3% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Entre 84% a 87% de atingimento: 4% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Entre 80% a 84% de atingimento: 5% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> <li>- Abaixo de 80%: 6% de multa sobre o o valor mensal da prestação de serviços.</li> </ul>
--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Em decorrência da publicação desta errata, a data limite para apresentação dos documentos relativos à Qualificação Inicial será prorrogada para **01/11/2023**.

Portanto, no item 6.4.2.2. do edital, onde se lê “de 15/09/2023 a 16/10/2023”, leia-se “**de 15/09/2023 a 01/11/2023**”.

Brasília, 09 de outubro de 2023.

\_\_\_\_\_  
ITALO AUGUSTO DIAS DE SOUZA  
AUTORIDADE COMPETENTE DE LICITAÇÃO