



**DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS**

**ERRATA 01
Licitação Eletrônica nº 2025/35**

Objeto: Contratação de Solução Integrada de Software de Gestão Empresarial (ERP), por meio do modelo RISE with SAP, baseada na plataforma SAP S/4HANA Private Cloud Edition (PCE), com licenciamento, suporte, manutenção, implantação, treinamento e gestão da mudança.

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, no uso de suas atribuições torna público aos interessados, a Errata 01 do Edital da Licitação Eletrônica 2025/35, com as seguintes alterações:

- No Edital:**

Onde se lê:

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS	ABERTURA DA SESSÃO	INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS
Até 12/01/2026	12/01/2026	12/01/2026
Até às 10h00min	10h00min	10h30min

Leia-se:

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS	ABERTURA DA SESSÃO	INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS
Até 03/02/2026	03/02/2026	03/02/2026
Até às 10h00min	10h00min	10h30min

- No Item 6.5.29.8 do Anexo I**

Onde se lê:

A CONTRATADA deverá monitorar e reportar mensalmente os seguintes indicadores de desempenho, com base na totalidade dos chamados tratados:

ERRATA

Indicador	Meta Mínima
% de Chamados Tempo de Resposta no Prazo	≥ 98% do total de chamados abertos
% de Chamados Solucionados no Prazo	≥ 95% por nível de severidade
Taxa de Reabertura de Chamados	≤ 2% do total de chamados tratados
Satisfação dos Usuários (CSAT)	≥ nota 9 na média de avaliações em escala 0–10

Leia-se:

A CONTRATADA deverá monitorar e reportar mensalmente os seguintes indicadores de desempenho, com base na totalidade dos chamados tratados:

Indicador	Meta Mínima
% de Chamados Tempo de Resposta no Prazo	≥ 98% do total de chamados abertos
% de Chamados Solucionados no Prazo	≥ 95% por nível de severidade
Taxa de Reabertura de Chamados	≤ 2% do total de chamados tratados
Satisfação dos Usuários (CSAT)	≥ nota 8 na média de avaliações em escala 0–10

• **No Item 6.5.29.13 do Anexo I**

Onde se lê:

6.5.29.13. Satisfação dos Usuários (CSAT)

6.5.29.13.1. Média entre 9,0 e 9,9: glosa de 2% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.2. Média entre 8,5 e 8,9: glosa de 5% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.3. Média entre 8,0 e 8,4: glosa de 8% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.4. Média entre 7,5 e 7,9: glosa de 12% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.5. Média entre 7,0 e 7,4: glosa de 15% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.6. Média inferior a 7,0: glosa máxima de 15% sobre o valor mensal.

Leia-se:

6.5.29.13. Satisfação dos Usuários (CSAT)

6.5.29.13.1. o CSAT mensal somente será considerado válido se o número de respostas corresponder a ≥ 30% dos chamados encerrados no mês.

ERRATA

- 6.5.29.13.2. Acima ou igual a 8: sem glosa;
- 6.5.29.13.3. Média entre 7 e 7,9: glosa de 2% sobre o valor mensal;
- 6.5.29.13.4. Média entre 5,5 e 6,9: glosa de 4% sobre o valor mensal;
- 6.5.29.13.5. Média entre 5 e 5,4: glosa de 6% sobre o valor mensal;
- 6.5.29.13.6. Média abaixo de 5: glosa de 15% sobre o valor mensal.

- **No Anexo II do Edital:**

Onde se lê:

3.2. Declaramos, sob as penas da lei, que não nos enquadrados nas situações previstas no item Erro! Fonte de referência não encontrada. do Edital.

Leia-se:

3.2. Declaramos, sob as penas da lei, que não nos enquadrados nas situações previstas no item 3.6. do Edital.

- **No Anexo XI do Edital:**

Onde se lê:

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA -, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Quinta e da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

Leia-se:

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA -, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Sexta e da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

BRASÍLIA, 07 DE JANEIRO DE 2026

TIAGO MARTINS GUEDES
AUTORIDADE COMPETENTE DE LICITAÇÃO