Telecomunicações Brasileiras SA
33
Telebras

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

TERMO DE REFERÊNCIA nº TLB-REF-2026/00133

OBJETO: : Contratação de empresa especializada, oficialmente credenciada pela SAP, em disponibilização de Serviços Cloud SAP, SAP Enterprise Support, conversão de Licenças SAP ECC 6.0 para suíte S/4HANA
NOTA TÉCNICA / DOD DE ORIGEM: TLB-NTE-2026/00546

1. Do Objeto

Contratação de empresa especializada, oficialmente credenciada pela SAP, em disponibilização de Serviços Cloud SAP, SAP Enterprise Support, conversão de Licenças SAP ECC 6.0 para suíte S/4HANA, para implementação de solução integrada do fabricante SAP (abordagem hibrida: browfield para os processos principais da empresa/ greenfield aplicando conceitos SAP Back to Standard), formada pelos produtos SAP S /4HANA, por meio de modelo RISE Whit SAP, incluindo as atividades de implantação, integração, migração, suporte técnico, treinamento e outros, utilizando, obrigatoriamente, a metodologia do SAP Activate, para suporte às atividades inerentes à gestão corporativa da Telebras, em conformidade com as especificações do presente termo de referência e seus anexos.

1.1. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum.

1.2. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço global.

1.3. Dos bens e serviços que compõem a solução

	ID	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO
GRUPO ÚNICO	1	Conversão de Licenças SAP ERP ECC 6.0 para o business suítes e implementação de novos processos
	2	Serviço de Migração do SAP ERP ECC 6.0 (Application Management Services) para S/4HANA

1.4. Conversão de licenças para suítes S/4HANA

1.4.1. A realização da conversão de licenças da atual versão do SAP ERP ECC 6.0 para a suíte S/4HANA é o primeiro passo para a implementação da nova versão do sistema SAP na Telebras, a fim de assegurar a evolução para um panorama pautado por tecnologias de padrões mais modernos.

1.4.2. A relação das licenças e quantitativos atuais (ECC 6.0) e a relação de licenças após a conversão para a suíte S/4HANA, estão detalhadas na Tabela 1 – TABELA DE CONVERSÃO LICENÇAS Telebras - ECC 6.0 PARA S/4HANA.

1.4.3. Detalhamento dos componentes do software

1.4.3.1. A solução será composta por componentes de softwares fornecidos em acordo com os seguintes tipos:

1.4.3.1.1. Licenças perpétuas, na modalidade On Premise,

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

caso necessário: deverão ser fornecidas em nome do contratante, por prazo indeterminado, abarcando os produtos inicialmente fornecidos para implantação, bem como posteriores atualizações de versões ocorridas durante a vigência contratual.

1.4.3.1.2. Subscrição, na modalidade Cloud (SAAS):

cessão de direitos de uso em nome do contratante, abarcando os produtos inicialmente fornecidos para implantação, bem como posteriores atualizações de versões ocorridas durante a vigência contratual.

1.4.3.2. A propriedade intelectual dos softwares fornecidos pela contratada permanecerá na titularidade do respectivo fabricante. A propriedade intelectual de todas as modificações nos softwares fornecidos, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos na solução, pertencerá à Telebras.

1.4.3.3. Os direitos de uso deverão ser fornecidos para a solução, incluindo os softwares de apoio fornecidos pela contratada. Os direitos de uso das licenças deverão permitir a utilização da solução em todo o ambiente de execução (desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e Data Center de contingência).

1.4.3.4. Cada licença, observados o perfil, o processo de trabalho e o ambiente de execução, poderá ser atribuída sequencialmente a vários usuários durante o ciclo de uso da solução, desde que não concomitantemente.

1.4.3.5. A contratada deverá providenciar a emissão dos direitos de uso das licenças junto aos fabricantes. A data de emissão não poderá ser anterior às datas estabelecidas, salvo concordância explícita da Telebras.

1.4.4. Serviços Cloud SAP

1.4.4.1. A apresentação de serviços de licenciamento do modelo SAAS (software as Service) incluindo direto de uso e infraestrutura necessária:

1.4.4.1.1. SAP S/4HANA Cloud Private;

1.4.4.1.2. SAP Success Factors (Antigo SAP E-Recruiting);

1.4.4.1.3. SAP Ariba (Antigo SRM);

1.4.4.1.4. Digital Supply Chain (SAP Demand Planning);

1.4.4.1.5. SAP Sales Cloud.

1.4.5. Serviços SAP Enterprise Support

1.4.5.1. O serviço SAP Enterprise Support, fornecido pelo fabricante do software Empresa SAP SE, para prestação de serviços de suporte e manutenção de licenças SAP é composto pelo direito de garantia de correção de erros e de atualização do licenciamento e de versão dos softwares/módulos do ERP SAP.

1.4.5.2. Contratação da prestação do serviço de suporte técnico às licenças do Software SAP, via atendimento remoto, em regime de 24x7x365 (24 horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano) e de atualização de versão do SAP, de acordo com as especificações e quantidades estimadas neste termo de referência.

1.4.5.3. Relação de licenças adquiridas pela Telebras (produtos atuais) e licenças após conversão (Produtos S /4HANA) constam no Anexo B.1 desde Termo.

1.4.5.4. O quantitativo de licenças é o mínimo necessário para atender as necessidades da Telebras.

1.4.6. Contratação de serviços especializados

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

1.4.6.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação a serem executados em conformidade com as diretrizes, políticas, procedimentos e especificações técnicas estabelecidas pela Telebras, de forma a prover a capacidade organizacional para operacionalizar implementação de solução integrada do fabricante SAP (abordagem hibrida: browfield para os processos principais da empresa/greenfield aplicando conceitos SAP Back to Standard), formada pelos produtos SAP S /4HANA, incluindo as atividades migração de licenças SAP, implantação, integração, migração, suporte técnico, treinamento e outros, utilizando, obrigatoriamente, a metodologia do SAP Activate, para suporte às atividades inerentes à gestão corporativa da Telebras, em conformidade com as especificações do presente termo de referência e seus anexos.

1.4.6.2. A contratação ocorrerá para prestação dos serviços relacionados abaixo, de acordo com as especificações e requisitos constantes neste documento e demais anexos:

1.4.6.2.1. Instalação, parametrização e customização dos softwares;
1.4.6.2.2. Migração dos dados;
1.4.6.2.3. Integração;
1.4.6.2.4. Testes;
1.4.6.2.5. Atividades para permitir a homologação;
1.4.6.2.6. Planos de contingência;
1.4.6.2.7. Ativação/entrada em produção;
1.4.6.2.8. Treinamento;
1.4.6.2.9. Operação assistida;
1.4.6.2.10. Manutenção de eventuais funcionalidades implementadas por customização;
1.4.6.2.11. Fornecimento de garantia pelos serviços prestados, durante e após a implementação dos produtos.

2. Da Justificativa da Contratação

2.1. Motivação

2.1.1. Telecomunicações Brasileiras S.A. - Telebras é uma sociedade anônima aberta, de economia mista, constituída em 09 de novembro de 1972, nos termos da autorização inscrita na Lei n° 5.792, de 11 de julho de 1972, e de acordo com o Decreto n° 7.175/2010, que foi substituído pelo 9.612/2018, cabe à Telebras implementar a rede privativa de comunicação da administração pública federal, apoiar e suportar políticas públicas em banda larga, além de prover infraestrutura e redes de suporte a serviços de telecomunicações prestados por empresas privadas, estados, Distrito Federal, municípios e entidades sem fins lucrativos.

2.1.2. Para atendimento das competências citadas e considerando-se que o cumprimento dos objetivos estratégicos institucionais da Telebras depende intimamente dos recursos fornecidos pela Gerência de Tecnologia da Informação - GTI, e que à GTI compete sempre buscar a entrega de valor, por meio de serviços adequados aos propósitos e ao uso, úteis e com garantia de funcionamento. Para possibilitar a operação da Telebras no mercado torna-se necessário contar com processos bem definidos e integrados, para isto a Telebras adquiriu em 2012 o SAP ERP ECC 6.0 para atender as necessidades de integração de dados e das informações da empresa.

2.1.3. O Sistema SAP é um sistema mundialmente conhecido, desenvolvido pela SAP SE (Sistemas, Aplicativos e Produtos para Processamento de Dados), empresa alemã de atuação mundial conhecida no mercado de softwares de aplicação empresarial, o qual se encontra implantado na Telebras. Sua característica principal é a indução da governança corporativa garantindo resultados no que se refere à unicidade de informação, elementos para a tomada de decisão e automação integrada dos processos corporativos. Basicamente, o SAP promove a integração dos processos de negócio relacionados ao planejamento, controle e garantia da qualidade, orçamento, finanças, contabilidade, compras, vendas, e recursos humanos da Telebras.

2.1.4. É inquestionável, portanto, o ganho de resultados alcançados pela Telebras com a implantação do SAP ERP ECC 6.0 e certo que, no momento atual todos os empregados possuem licenças nomeadas para acesso a módulos do sistema e ao portal do empregado Fiori para execução de suas consultas e atualizações cadastrais,

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

assim como estão familiarizados com suas ferramentas, estrutura de apresentação de dados, geração de informações, etc. um ganho expressivo ao longo destes 14 (quatorze) anos de operação do sistema e na realização de suas atividades.

2.1.5. Além disso, por se tratar de um sistema que permite a realização de customizações e desenvolvimentos específicos, ao longo dos 14 (quatorze) anos de utilização da solução, os analistas da área de Tecnologia da Informações da Telebras, em parceira com consultores especializados da empresa prestadora de serviços SAP, realizaram alterações, adequações e customizações no sistema. Essas evoluções tiveram como objetivo atender às necessidades específicas das diversas áreas da empresa, garantindo a aderência dos processos de negócios, a continuidade operacional e o suporte às demandas institucionais ao longo desse período.

2.1.6. É certo que, no momento atual pelo qual passa a Telebras com desafios impostos pelo mundo corporativo que cada vez mais exige das empresas, agilidade na detecção e solução de problemas, além de respostas imediatas, o sistema SAP ERP ECC 6.0 implantado, carece de funcionalidades e ferramentas já disponíveis em sistemas mais modernos, pensados para atender novos desafios da atividade empresarial.

2.1.7. Esse cenário reforça a necessidade da Telebras aprimorar continuamente seus sistemas e processos, além de buscar novas formas de prover soluções para seus clientes. Alinhada a esse contexto e às tendências de evolução tecnológica, a Telebras prevê no seu Plano Anual de Contratações (PLAC) a migração do atual sistema SAP ERP ECC 6.0 para a versão SAP S/4HANA, contemplando também a configuração dos módulos comerciais contidos na solução. Essa iniciativa permitirá que os principais sistemas corporativos da empresa estejam preparados para suportar as demandas atuais e futuras do negócio, proporcionando maior eficiência operacional, integração dos processos, escalabilidade, segurança e capacidade de inovação. Adicionalmente, a necessidade dessa migração é reforçada pelo fato de que a SAP anunciou o encerramento da manutenção convencional da versão SAP ERP ECC 6.0 atualmente utilizada pela Telebras, a partir de 2027, tornando imprescindível a adoção da plataforma SAP S/4HANA para assegurar a continuidade do suporte do fabricante, a conformidade tecnológica e a sustentabilidade da solução no longo prazo.

2.1.8. A nova versão do SAP S/4HANA possui melhorias que merecem destaques, uma vez que impactam diretamente nos processos de negócios da Telebras.

2.1.8.1. Possibilita gestão do negócio com informações em tempo real, por meio de dahsboards (painéis de controle) disponíveis inclusive em dispositivos móveis;

2.1.8.2. A integração dos diversos módulos de gestão empresarial em plataforma única, possibilita a unificação das bases comercial e contábil com informações analíticas em tempo real incorporadas, eliminando risco de inconsistências nas demonstrações financeiras e societárias;

2.1.8.3. Aplicações na versão web criadas para simplificar as operações financeiras, reduzindo o esforço das atividades de programação e integração entre os módulos de informações empresariais, possibilitando a gestão do negócio com monitoramento da liquidez;

2.1.8.4. Novas funcionalidades de gestão financeira com posição de caixa de previsão de liquidez disponível em qualquer dispositivo;

2.1.8.5. Gerenciamento de inventário de ativos empresariais em tempo real;

2.1.8.6. Planejamento, manutenção e acompanhamento de projetos e serviços de campo com verificação de disponibilidade e controle de material aplicado em uma única plataforma;

2.1.8.7. Ordens de serviço abertas pelos clientes que podem ser priorizadas em diferentes dimensões, como tempo, urgência e geografia espacial;

2.1.8.8. Ferramenta de mobilidade de gestão de ativos facilitando o recebimento e execução de diferentes demandas de serviço e manutenção, atendendo demanda regulatória;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

2.1.8.9. Planejamento e análise dos principais indicadores de gestão empresarial do negócio, tais como, VPL, EVA, ROI, Payback, Curva S, Análise de Valor Agregado (EVM/EVA);

2.1.8.10. Modelo preditivo para detecção de fraude, sem a necessidade de interferência ou programação manual;

2.1.8.11. Modelo preditivo para definição de processos de estratégias de parcelamento, cobrança e recuperação de débitos de clientes, utilizando recursos avançados de inteligência artificial (IA), aprendizado de máquina (Machines, Learning), análise avançada de dados (Advanced Analytics e Big Data) e Internet das Coisas (IoT);

2.1.8.12. Geração automática de indicadores também em tempo real com possibilidade de acesso via mobile;

2.1.8.13. Mitigação de problemas com diferenças entre saldos contábeis/fiscais.

2.1.9. Com a adoção de plataforma única do SAP S/4HANA permitirá implementar melhorias nos processos, bem como o acompanhamento empresarial nos níveis estratégicos, tático e operacional em tempo real.

2.1.10. Para a SAP realizar a prestação de consultoria de planejamento da migração do SAP ERP ECC 6.0 para SAP S/4HANA, é necessário que a Telebras tenha todas as licenças convertidas para S/4HANA e o ambiente cloud contratado.

2.1.11. A empresa prestadora do serviço contratado terá um papel fundamental, no que diz respeito à manutenção, suporte técnico, disponibilidade, confidencialidade, integridade e segurança deste software. Devendo estar preparada para realizar os serviços de SAP Enterprise Support e, buscando como resultado a materialização de uma plataforma que permita a fluidez das informações de maneira contínua, coordenada e eficiente.

2.1.12. A estratégia, na forma centralizada, de contratações coordenadas para compra conjunta centralizada, no âmbito global da administração pública da Telebras e seus escritórios, para utilização de software de gestão empresarial - ERP, da marca SAP, visa a sinergia institucional, com a redução de preços por ganhos de escala, diminuição do custo processual e ganhos de qualidade e eficiência.

2.1.13. A falta de integração é ressaltada no anexo da Portaria MPOG/SLTI nº11, de 30/12/2008, quando destaca em seu item 4.1.4.2: “[..]a dinâmica de inovações na área de Tecnologia da Informação acarreta a diversidade de tecnologias. A heterogeneidade de ambientes produz um conjunto de efeitos perversos que vão desde o aumento de complexidade para gerir os recursos (múltiplas linguagens e ambientes de desenvolvimento e diferentes perfis profissionais e produtividade), quanto à dificuldade em integrar soluções e ainda a impossibilidade de estabelecer parâmetros comuns para compras públicas. [...]”.

2.1.14. Seguindo a Estratégia do Governo Digital - EGD de tornar políticas públicas mais eficientes e econômicas com uso de tecnologias digitais, a Telebras, a partir da padronização de objetos similares a contratar, pretende padronizar o software SAP e aprimorar o compartilhamento e integração de dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura tecnológica, bem como diminuir o seu custo processual e a melhoria da comunicação e troca de informações na Telebras, sendo a mesma a mais vantajosa para administração comparada as demais alternativas. Convêm ratificar que a adoção corporativa padronizada do software SAP surge também devido ao não atendimento mais ao interesse público de manter soluções, aplicações e contratos que não comportam a evolução ágil, readequação e crescimento a longo prazo.

2.1.15. A Telebras adota como plataforma corporativa de gestão empresarial o sistema SAP, atualmente em operação em ambiente de produção com robustez e características técnicas, funcionais e sustentabilidade a longo prazo. Nesse contexto, a presente contratação tem por objetivo viabilizar a evolução da plataforma para a arquitetura do SAP S/4HANA, proporcionando um ambiente integrado de sistemas corporativos, processos de negócio e automação, de forma padronizada em toda a organização. Além de modernizar a plataforma tecnológica, a contratação permitirá a ampliação do uso da solução para novas áreas de negócio, promovendo maior integração entre os processos corporativos, padronização das informações, aumento da eficiência operacional e maior flexibilidade na geração de indicadores, relatórios gerenciais e informações estratégicas para apoio à tomada de decisão.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

2.1.16. Tendo em vista a necessidade de aprimorar a qualidade das informações corporativas e elevar o nível dos serviços prestados em toda a Telebras, a padronização da infraestrutura tecnológico integrada representa um importante passo para o fortalecimento da gestão corporativa. Essa iniciativa permitirá a consolidação de uma plataforma moderna, segura e integrada, capaz de suportar a transformação digital da empresa e manter os elevados padrões de qualidade, governança e eficiência exigidos pelo setor. A evolução para uma arquitetura baseada no SAP s/4HANA proporcionará maior capacidade de integração com tecnologias inovadoras já adotadas ou previstas pela Telebras, tais como soluções de inteligência artificial, automação de processos, análise avançada de dados, computação em nuvem e demais recursos voltados à inovação, garantindo maior flexibilidade, escalabilidade e sustentabilidade tecnológica para atender às demandas atuais e futuras da organização.

3. Da Classificação do Bem e do Enquadramento Legal

3.1. RELIC - Regulamento Interno da Telebras Regulamento de Licitações e Contratos da Telecomunicações Brasileiras S. A.

3.2. Lei 13.303/2016: Dispõe sobre o Estatuto jurídico da Empresa Pública, da Sociedade de Economia Mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

3.3. Lei nº 10.406: Institui o Código Civil.

3.4. Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

3.5. Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

3.6. Decreto nº 3.555/2000: Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

3.7. Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

3.8. Instrução Normativa SLTI nº 01/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

3.9. Instrução Normativa 0120/10: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

3.10. Decreto 7.746/2012: Estabelecem critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP.

3.10.1. A contratação de TI analisada neste Termo de Referência enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns por apresentar "padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado".

• De acordo com entendimentos estabelecidos na NT nº 02/2008 SEFTI/TCU:
"Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão [...] Em geral, nem a complexidade dos bens ou serviços de tecnologia da informação nem o fato de eles serem críticos para a consecução das atividades dos entes da Administração descaracterizam a padronização com que

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

tais objetos são usualmente comercializados no mercado. Logo, nem essa complexidade nem a relevância desses bens e serviços justificam o afastamento da obrigatoriedade de se licitar pela modalidade Pregão."

3.11. A contratação é comercializada por mais de uma empresa no mercado sendo, portanto, padronizado pelo mercado de tecnologia da informação, podendo ser utilizada a modalidade de Pregão Eletrônico, conforme recomendações do Parágrafo único do art. 20 da IN04/2010, e do tipo MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO conforme Art. 2º § 1º do Regulamento de Licitações e Contratos da Telebras, conforme arts. 1º e 2º da Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 10.024 /2019 e art. 54, da Lei 13.303/16. O Regime de execução é por PREÇO GLOBAL, visto que as unidades são claras e definidas, conforme indicado o quantitativo é estimado.

3.12. Os serviços de contratação serviço cloud SAP e SAP Enterprise Support para prestação de serviços de suporte e manutenção de licenças SAP especificados neste Termo de Referência são caracterizados como de natureza contínua, enquadrados no conceito descrito na Instrução Normativa 02 do Mistério do Planejamento - Anexo I transcrito "SERVIÇOS CONTINUADOS são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente" complementado e justificado a seguir:

3.12.1. O objetivo da contratação é assegurar uma justa concorrência de mercado, atraindo fornecedores comprometidos com a qualidade do serviço e das entregas e que tenham recursos humanos e tecnológicos compatíveis com os níveis de proficiência requeridos.

3.12.2. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade de Pregão Eletrônico, com julgamento pelo critério de "Menor Preço", atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência. A justificativa é que se trata da contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como "serviço comum", de acordo com o Decreto 7174 /2010 artigo 9º, § 2º.

4. Da Descrição do Objeto

O objeto consiste em realizar a migração da atual versão do SAP ERP ECC 6.0 para a plataforma SAP S /4HANA (abordagem hibrida: browfield para os processos principais da empresa/ greenfield aplicando conceitos SAP Back to Standard), incluindo também os softwares SAP Ariba e SAP Success Fators. Busca-se adequar as soluções a serem adquiridas à nova realidade de processos funcionais da Telebras. Desta maneira, almeja-se a preservação dos benefícios já entregues até aqui e, principalmente, a evolução segura para um panorama pautado por tecnologias de padrões mais modernos.
A contratada deverá possuir pelo menos 01 (uma) das seguintes certificações: AMS Applications Management Services in Brazil, SAP Outsourcing Operations Partners ou PCoE Partner Center of Expertise in Brazil.

4.1. Das condições básicas

4.1.1. solução integrada: considera-se que seja, basicamente, a forma de disponibilizar o serviço de automação de processos de trabalho, por meio do uso de tecnologia de informação. Assim, no contexto deste projeto, compreenderá os seguintes itens.

4.1.1.1. Licenciamento SAP, no formato Cloud, para as suítes de software SAP S/4HANA, SAP Ariba, SAP Success Factores e demais softwares complementares, do fabricante SAP, listados neste documento.

4.1.1.2. Os sistemas Cloud deverão estar disponíveis 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano).

4.1.1.3. O Serviço SAP Enterprise Support disponibiliza o serviço de suporte técnico e atualização de versão fornecida pelo fabricante SAP, que segue termo de suporte próprio e padronizado, aplicável a todos os clientes do software que contratam este serviço.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.1.1.3.1. O Suporte técnico e direito de atualização de versão deverão ser adquiridos pela contratada junto ao fabricante SAP, em nome da Telebras, com termo inicial do serviço idêntico à data de assinatura do contrato com a Telebras.

4.1.1.3.2. Deverá a contratada apresentar o documento comprobatório da contratação do suporte enterprise, emitido pelo fabricante, fazendo menção às licenças abrangidas, ao descritivo das licenças e o valor unitário de cada licença. Não será aceito suporte contratado para licenças diferentes, em quantidade ou tipo, das que o contratante possui, nem suporte com data de início anterior à data de assinatura do contrato com a Telebras.

4.1.1.3.3. O serviço de suporte técnico e direito de atualização de versão deverão abranger todo o ambiente de execução.

4.1.1.3.4. A contratada será responsável perante o contratante pela disponibilidade e níveis mínimos de serviço do suporte técnico e do direito de atualização de versão durante a vigência do contrato.

4.1.1.3.5. A contratada deverá providenciar o cadastramento inicial do contratante junto ao fabricante para a abertura de chamados de suporte técnico e para permitir o recebimento de atualização de versões e pacotes de correções.

4.1.1.3.6. A contratada deverá informar ao contratante o número de telefone (custo de ligação local ou gratuita) e /ou endereço da página web para a abertura dos chamados técnicos junto ao fabricante e as credenciais de acesso necessárias para sua utilização.

4.1.1.3.7. Deverá ser gerado mensalmente pela contratada relatórios de demandas para todos os eventos de suporte técnico e disponibilização de novas versões ou correções, contendo, quando for o caso, informações sobre o tempo de atendimento (início, fim, suspensões, intercorrências etc.).

4.1.1.3.8. A contratada deverá fornecer o serviço de suporte técnico ao SAP, cujo objetivo é garantir sua operação contínua. Fazem parte do escopo desse serviço as seguintes atividades:

4.1.1.3.8.1. Disponibilização de pacotes de ampliação de versões de aplicativos centrais do SAP;

4.1.1.3.8.2. Disponibilização de acesso ao autoatendimento orientado como parte do SAP Solution Manager Enterprise Edition;

4.1.1.3.8.3. Backbone de Suporte Global;

4.1.1.3.8.4. Disponibilização de acesso ao SAP Service Marketplace, sistema contém documentação sobre avarias de software e informações sobre como corrigir, evitar e contornar esses erros, acesso às notas SAP, além de fornecer informações sobre melhores práticas de negócios e ofertas de serviços;

4.1.1.3.8.5. Direito de uso da ferramenta SAP Note Assistant, ferramenta utilizada para instalar correções e melhorias específicas em componentes da SAP;

4.1.1.3.8.6. O serviço de suporte técnico SAP Enterprise Support deverá cobrir todos os softwares e módulos licenciados à Telebras;

4.1.1.3.8.7. Monitoramento de componentes e agentes para sistemas a fim de monitorar os recursos disponíveis e coletar o status do sistema informações das soluções de Suporte Corporativo (por exemplo, SAP EarlyWatch Alert);

4.1.1.3.8.8. Nas condições estabelecidas pela Telebras e a seu critério, será permitido acesso remoto a partir de redes externas previamente informadas à Telebras, para execução dos serviços através do SAP Router ou VPN;

4.1.1.3.8.9. Atendimento para esclarecimento de dúvidas técnicas relacionadas com o suporte à infraestrutura de tecnologia da informação para manutenção do SAP;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.1.1.3.8.10. Orientações técnicas para atualização de versões do SAP (implantação de novas releases), configurações dos componentes do SAP;

4.1.1.3.8.11. Esclarecimentos relativos à utilização, configuração e parametrização dos recursos e das demais funcionalidades do SAP;

4.1.1.3.8.12. A contratada deverá fornecer serviço para manutenção morretiva e Legal do SAP, a qual englobará as seguintes atividades:

- Manutenção corretiva para qualquer funcionalidade do SAP ou atualização que apresente falha operacional e/ou técnica.
- Resolução de quaisquer outros problemas do SAP que limitam ou impeçam o seu uso ou operação.
- Manutenção corretiva e legal para qualquer funcionalidade do sistema, com vistas a garantir durante a vigência do contrato, conformidade com as Normas, Leis, Resoluções ou outros regulamentos vigentes.

4.1.1.3.8.13. Caberá a Telebras a decisão de atualizar a versão do SAP, com intuito de corrigir bugs ou obter novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante. A contratada deverá fornecer serviço para atualização do SAP, a qual englobará as seguintes atividades:

- A contratada deverá criar um parecer, com análise da solução atual entregue módulo a módulo, informando (i) qual a situação atual e qual a atualização deverá ser aplicada (Notas ou Suporte Packages), e (ii) quais os riscos e impactos envolvidos, bem como suas complicações, sendo facultado a Telebras atualizar ou não.
- A partir deste parecer, mês a mês, será entregue uma lista de atualizações e seus respectivos impactos.
- Apoio a toda atualização sinalizada, assim como aplicação de passos manuais a serem executados.
- Suporte pós aplicação de toda nota ou Suporte Packages, assim como plano cutover, caso necessário.
- A contratada não poderá se negar a prestar o serviço de assistência técnica, caso a Telebras opte por manter a versão do SAP instalado em seu ambiente, desde que a versão do SAP em uso pela Telebras esteja em fase de manutenção principal ou estendida pela SAP, fabricante da solução.

4.2. Serviço de implementação/migração para o SAP S/4HANA

O objeto consiste em realizar a migração da atual versão do SAP ERP ECC 6.0 para a nova plataforma SAP S /4HANA, incluindo também, os softwares SAP Ariba e SAP Success Factors, conforme contextualizados nos anexos deste Termo de Referência.

4.2.1. Elementos Básicos

4.2.1.1. São os elementos definidores, no contexto da execução dos serviços sobre o sistema SAP existente, das linhas gerais do que deve ser entendido e buscado pelo implementador, quanto à adequação deste sistema à realidade da Telebras, garantindo como resultado que a solução integrada faça uso de:

4.2.1.1.1. Interface de apresentação (telas do sistema, telas administrativas e telas de gestão de processos técnicos pertencente ao núcleo da solução) de relatórios, usabilidade e documentação homogêneos, ou seja, com mesmo layout, padrões de nomes e comportamento;

4.2.1.1.2. Troca de informações entre vários processos de trabalho e módulos consistentes, de tal maneira que, o processamento em um módulo deverá estar disponível em tempo real para os demais, excetuadas as informações gerenciais a serem disponibilizadas no BW por meio de ETL. Dados, ao serem alimentados na base de dados, imediatamente devem estar disponíveis em todos os módulos da solução onde sejam necessários, evitando uma nova entrada do mesmo item de dado, seja de forma direta ou indireta por procedimento em lote de sincronização.

4.2.1.1.2.1. Procedimento uniforme:

- De operação, monitoramento e gerenciamento;
- Para migração e integração de dados com sistemas legados e externos;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

- De atribuição de perfis, definição de regras de acesso, criação de usuários e demais procedimentos relativos a mecanismo de segurança;
- Para gestão dos processos técnicos de TI.

4.2.2. Termos Básicos

São definições fundamentais, relacionadas aos elementos básicos, que devem ser utilizados no entendimento do que será buscado, pelo implementador, na adequação do sistema SAP à realidade da Telebras, garantindo uma solução integrada. São elas:

4.2.2.1. Módulos: são os componentes do software SAP (On Premise ou Cloud) que implementam os processos de trabalho, a gestão administrativa da solução, funcionalidades referentes à integração, à migração de dados, à segurança, à customização e parametrização, à gestão do processo técnico de TI, à emissão de relatórios e demais funcionalidades indispensáveis ao funcionamento do sistema.

4.2.2.2. Procedimento uniforme: tal termo deve ser interpretado como mesmo layout, comportamento e usabilidade; utilizando de scripts com mesma linguagem de codificação e com mesmos comandos para operações idênticas, procedimentos distintos, interdependentes ou que exijam o acionamento de outros procedimentos, deverão ser executados através de chamadas diretas a telas ou scripts, a partir de telas e scripts anteriores na sequência do fluxo de trabalho, sem interrupção do fluxo de execução (exemplificando, se uma operação, para sua conclusão, exigir a chamada de outra tela do sistema, a tela de operação deve prover chamada direta, com passagem dos parâmetros necessários, sem necessidade de redigitação ou chamada da segunda por menu do sistema).

4.2.2.3. Parametrização: característica do sistema SAP que provê que a implementação de requisitos seja feita com base exclusiva em alteração de parâmetros por meio do uso de funcionalidades próprias do sistema, como por exemplo interfaces gráficas de configuração, sem envolver codificação em linguagem de programação.

4.2.2.4. Escopo da parametrização: para fins do presente projeto, para todos os processos de trabalho e módulos constituintes, deve ser prioridade e utilizada a capacidade de:

4.2.2.4.1. Modificar o aspecto visual da solução (campos, títulos, labels, etc) e de seu comportamento por meio de interface visual;

4.2.2.4.2. Que campos não usados nas telas e banco de dados, sejam passíveis de apropriação para criação de novas funcionalidades ou complementação das já existentes (ou outro mecanismo que atenda o mesmo propósito);

4.2.2.4.3. Inclusão, alteração e exclusão de regras de operação via interface visual;

4.2.2.4.4. Inclusão, alteração e exclusão de rubricas em folha via interface visual;

4.2.2.4.5. Alteração dos fluxos de informação nos processos de trabalho via interface visual;

4.2.2.4.6. Inclusão, alteração ou exclusão de relatórios operacionais via interface visual

4.2.2.4.7. Em se tratando de interface visual, conforme dito neste parágrafo, seja a interface gráfica para parametrização e, quando necessário, para criação de scripts simples (ex. scripts em XML), que não demandem conhecimento de linguagem ou lógica de programação e que não exijam a execução de compiladores e redeploy de código. Seu acesso deve ser controlado pelo uso de perfis específicos. As modificações realizadas no sistema por meio dessa interface devem ser passíveis de identificação e agrupamento, de forma a permitir sua transferência automática para outros ambientes (ex. do desenvolvimento para aceite).

4.2.2.4.8. Customização: característica do sistema SAP que provê a implementação de requisitos feita com base em linguagem de programação, podendo também envolver, de forma subsidiária, algum tipo de parametrização complementar.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.2.4.9. Escopo de customização: para fins do presente projeto, quando estritamente necessário, deve ser utilizada a linguagem de programação para criar novas funcionalidades (telas, processos de trabalho, etc), que possam trocar informações com funcionalidades já existentes, seja pela chamada direta dessas funcionalidades (chamada de telas ou scripts) ou por meio do banco de dados. As novas funcionalidades criadas por customização devem ser passíveis de incorporação a processos de trabalho mapeados na solução.

4.2.2.4.10. Documentação das Interfaces: a implementadora deverá fornecer documentação das interfaces de programação (API) para utilização de funcionalidades presentes nos componentes da solução, sejam on premisse e/ou cloud, mantendo a documentação atualizada durante a vigência contratual, inclusive nas mudanças de versão.

4.2.2.4.11. Ambiente de execução: refere-se aos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e produção, nos quais a solução, incluindo todo o sistema SAP, deverá ser instalado e configurado, e para o qual foi provido licenciamento, suporte e demais serviços previstos neste projeto

4.2.2.4.12. Ambiente computacional à cargo da contratada: refere-se ao conjunto dos softwares SAP que serão instalados e configurados pela contratada no escopo do serviço de implantação e posteriormente objeto do serviço de suporte técnico e manutenção evolutiva. Estão incluídos todos os softwares a serem instalados dentro do ambiente de virtualização, incluídas as próprias máquinas virtuais, e os softwares instalados diretamente em hardwares fornecidos pela Telebras com o propósito de permitir a execução da solução. Abrange todo o ambiente de execução. Incluem todos os softwares SAP que fazem parte do licenciamento adquirido e fornecido pela Telebras ao implementador.

4.2.2.4.13. Ambiente computacional à cargo da Telebras: refere-se ao conjunto de softwares fornecidos pela Telebras cuja instalação, configuração e suporte técnico estarão sob sua responsabilidade, instalados em hardware e ambiente de virtualização a cargo da Telebras.

4.2.2.4.14. Infraestrutura de TI: refere-se ao conjunto de hardwares a serem fornecidos pela Telebras para implantação da solução, incluindo os softwares que compõe sua infraestrutura, levando-se em conta todo o ambiente de execução.

4.2.3. Serviço de Implementação

Trata-se do conjunto de serviços que deverão ser organizados na forma de projeto, seguindo as boas práticas de gerenciamento previstas no PMBOK do PMI, com a finalidade de entregar a solução, adaptada às necessidades da Telebras e plenamente operacional, em todo o ambiente de execução.

4.2.3.1. Abrangência dos serviços de implementação: os serviços de implementação, em linhas gerais, consiste das seguintes atividades:

4.2.3.1.1. Planejamento da implementação;

4.2.3.1.2. Fornecimento do ambiente necessário para realização do workshop para exploração das best practices das soluções a serem implementadas;

4.2.3.1.3. Instalação e configuração do ambiente computacional a cargo da contratada;

4.2.3.1.4. Execução da implantação da solução integrada composta pelos softwares SAP;

4.2.3.1.5. Operação assistida em produção.

4.2.3.2. Visão das soluções e processos a serem implantados

Os processos de trabalho, a serem implantados, estão detalhados neste Termo de Referência. Basicamente, trata-se de processos funcionais portados pelas seguintes suítes e seus softwares complementares:

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.3.2.1. Suíte S/4AHANA: S/4HANA, SAP Commercial Projetct Management, SAP Business Planning and Consolidation, SAP Tax Declaration Framework, SAP Predictive Maintenance and Service, SAP asset Manager, SAP Enterprise Master DATA Governance e os demais itens licenciados necessários;

4.2.3.2.2. Suíte ARIBA: SAP Ariba strategic Suíte, SAP Signature Management by DocuSing e SAP Ariba Commerce Automation Menbership;

4.2.3.2.3. Suíte SUCCESS FATORS: SAP SFSF Employee Center Pauroll, SAP SFSF Employee Central, SAP Time & Attendance Management, SAP SFSF Performance & Goals, SAP SFSF Compensation, SAP SFSF Succession & Development e SAP SFSF Learning.

4.2.3.3. Visão da arquitetura definida

4.2.3.3.1. Vale observar que na arquitetura previamente definida para Telebras, além dos softwares já citados, deve-se considerar a utilização, também como softwares complementares, considerando SaaS privada.

4.2.3.4. Visão da conclusão do serviço de implementação

4.2.3.4.1. O serviço de implementação da solução integrada somente será considerado concluído com o recebimento definitivo, pela Telebras, se todas as soluções e processos de trabalho estiverem implantados em todo o ambiente de execução, contemplando todos os requisitos funcionais e não funcionais descritos neste documento e/ou presentes nos atuais sistemas a serem migrados. Além disso, contemplando também a gestão dos processos técnicos da solução, desde sua instalação, após o término da operação assistida em produção de todos os processos de trabalho e com o alcance dos níveis de serviço descritos nos anexos deste Termo de Referência.

4.2.3.5. Visão da especificidade da folha de pagamento

4.2.3.5.1. No caso específico da folha de pagamento (pertencente à Suíte SAP Success Factors), durante a operação assistida, a nova solução deverá ser executada em paralelo com o sistema atual. Os resultados dos dois sistemas serão confrontados e somente será feito recebimento definitivo do processo de trabalho e descontinuado o sistema atual depois do terceiro mês de execução consecutiva sem apresentar discrepâncias de valores, problemas ou erros entre o sistema atual e o novo. A não conformidade entre os sistemas prorroga automaticamente o período de operação assistida dos processos de trabalho, até que seja realizada a terceira execução consecutiva sem falhas de execução. Caberá à empresa contratada, durante a operação assistida, providenciar a migração de dados necessários a execução da folha, do novo sistema implantado para o sistema atual de folha de pagamento, de forma a permitir a execução deste último em paralelo com a nova solução.

4.2.4. Premissas

4.2.4.1. A execução dos serviços objeto do contrato pressupõe, para as partes contratantes, a adoção das seguintes premissas como medidas essenciais para que se possa alcançar o êxito contratual. Utilização, gerenciamento e comprometimento com a metodologia de implementação denominada SAP Activate criada e recomendada pelo fabricante SAP:

4.2.4.1.1. Execução do Quality Gate Management (QGM), recomendado pelo fabricante SAP, para validação ao final de cada fase do projeto.

4.2.4.1.2. Diretriz de adequação dos processos da Telebras à versão Standard/Pré-configurada das soluções SAP com o objetivo de reduzir o tempo e o custo da implementação, bem assim, os eventuais custos adicionais de manutenção.

4.2.4.1.3. Para fins desse Termo de Referência, valem, ainda, as seguintes definições:

4.2.4.1.3.1. GAP de não aderência à versão Standard/Pré-Configurada;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.4.1.3.2. GAP de requisito não mapeado (não constantes do Anexo I do Termo de Referência);

4.2.4.1.3.3. Change Request mudanças e/ou melhorias em processos aprovados;

4.2.4.1.3.4. Erro/Bug: toda e qualquer falha que gere a parada, momentânea ou definitiva, integral ou parcial, baixa performance ou instabilidade da solução ocorrida após a ativação.

4.2.4.1.4. O GAP de não aderência à versão Standard/Pré-Configurada e o GAP de requisito não mapeado serão objetos de avaliação pelo Comitê Executivo.

4.2.4.1.5. Alterações impostas pela modificação, criação e/ou revogação de norma legal, norma regulatória e congêneres serão de responsabilidade exclusiva da contratada.

4.2.4.1.6. As falhas identificadas no processo denominado Fit-to-Standard (customizações indevidas, indicação de aderência equivocada, dentre outros) - ocorrido durante a execução, serão de responsabilidade exclusiva da contratada.

4.2.4.1.7. Congelamento de escopo como regra a partir da fase de realização até a data de ativação/go-live /entrada em produção.

4.2.4.1.8. Para fins de ativação/go-live/entrada em produção deverá ser considerada a versão mais atualizada da solução. Não obstante, considerando a etapa do cronograma de implementação, caso a atualização imponha modificação da data de ativação/go-live/entrada em produção, as atualizações deverão ser processadas pela contratada em fase pós go-live, após estabilizada a solução, sem que isso importe em qualquer custo para a Telebras.

4.2.4.1.9. Execução do SAP Going Live Check antes do sistema entrar em produção.

4.2.4.1.10. Priorização e foco nos cenários funcionais críticos (obrigações legais, impacto fundamental nas atividades fins da Telebras etc.), privilegiando a homologação das entregas, fixada a prioridade pelo Comitê Gestor do projeto.

4.2.4.1.11. Comprometimento, aderência e cumprimento de obrigações por terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, prestadores de serviços diretos ou indiretos da Telebras.

4.2.4.1.12. Comprometimento de contratante e contratado com os prazos que venham a ser estabelecidos.

4.2.4.1.13. Equipes de implementadores da contratada e de colaboradores da contratante devidamente qualificada, disponíveis e atuantes em quantitativos compatíveis com o esforço dimensionado na proposta técnica, inclusive para trabalho em regime de sobre jornada.

4.2.4.1.14. Havendo justificado e comprovado indício de insuficiência técnica de qualquer elemento que componha as equipes de implementadores da contratada ou de colaboradores da contratante, esse fato deve ser imediatamente apontado pela parte prejudicada, sob pena de não poder alegar essa situação para diminuir ou eximir a sua responsabilidade.

4.2.4.1.15. Manutenção durante toda a execução de quadro de profissionais experientes e qualificados na forma requerida no edital, com conhecimento técnico e capacidade de ter a visão “end-to-end” do processo, entendendo as diversas integrações e controles necessários.

4.2.4.1.16. Qualificação/Treinamento dos Key-users e usuários finais.

4.2.4.1.17. Comprometimento e suporte por parte das unidades funcionais para viabilizar as atividades previstas, notadamente no que concerne a etapa de revisão, encerramento e ativação.

4.2.4.1.18. Observância e cumprimento do Plano de Governança estabelecido no Termo de Referência.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.4.1.19. Todos os processos de instalação e configuração poderão, a critério exclusivo da Telebras, ser acompanhados por seus colaboradores, o que não diminui ou exime a responsabilidade da contratada.

4.2.5. Uso obrigatório da metodologia SAP Activate

4.2.5.1. Das fases

Considerando todos os itens dispostos quanto às atividades e rotinas relevantes, na visão deste projeto, para um resultado bem-sucedido, reforça-se que a organização destes deve ser, obrigatoriamente, de acordo com os referenciais preconizados pela metodologia SAP Activate, de forma padronizada. Tal escolha deve-se, à princípio, aos seguintes elementos:

- Permitir abordar todos os modos de implantação: nuvem, local e híbrido;
- Suportar todos os cenários de transição: nova implementação, conversão de sistema, transformação de "landscape";
- Abranger todas as soluções SAP e qualquer tamanho de projeto;
- Considerar, como ponto de partida, os modelos SAP Best Practices para definição de escopo de alto nível;
- Tratar-se de uma metodologia de projeto Agile, agregando as bibliotecas de conhecimento anteriores, no que se refere ao tema implementação de soluções SAP.

Metodologia SAP ACTIVATE

Discover	Prepare	Explore	Realize	Deploy	Run

Inovação contínua com gerenciamento de vida do conteúdo

Project Lifecycle	Experience Trial	Setup and Enablemente	Fit-to-Standard based on SAP Best Practices	Scope and Configure	Mrigate, Integrate, Estend, Test	Onboard and Deploy	Operate, Monitor, Support

De forma resumida descreve-se, a seguir, as definições e elementos-chave de cada uma das fases:

4.2.5.1.1. Fase "Discover"
O objetivo da fase "Discover" é descobrir os recursos da solução, entender o valor e os benefícios projetados para os processos funcionais, determinar a estratégia de adoção e o roteiro alinhados com a compreensão dos recursos da solução e do roadmap do produto.

4.2.5.1.1.1. Observa-se que a fase "Discover" já foi executada dentre as atividades preliminares, entre a Telebras e a SAP e, como resultado final gerou-se:
4.2.5.1.1.2. Escopo de implementação;

4.2.5.1.1.3. Cronogramas do projeto;

4.2.5.1.1.4. Modelo de solução a ser perseguido.

4.2.5.1.2. Fase "Prepare"
O objetivo da fase "Prepare" é fornecer o planejamento e a preparação inicial para o projeto. Trata-se da fase na qual o projeto é efetivamente iniciado, os planos são finalizados, a equipe do projeto é designada e o trabalho de execução, propriamente dita, entra em andamento.

4.2.5.1.2.1. Principais atividades da fase "Prepare":

4.2.5.1.2.1.1. Definir metas do projeto, um escopo de alto nível e um plano do projeto;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.5.1.2.1.2. Identificar e quantificar objetivos de valor à operação;

4.2.5.1.2.1.3. Assegurar o patrocínio executivo;

4.2.5.1.2.1.4. Estabelecer padrões, organização e governança do projeto;

4.2.5.1.2.1.5. Definir funções e responsabilidades para a equipe do projeto.

4.2.5.1.2.2. Validar os objetivos do projeto.

4.2.5.1.2.3. Desenvolver uma estratégia de treinamento da equipe do projeto e iniciar o treinamento da equipe do projeto.

4.2.5.1.2.4. Estabelecer mecanismos de gerenciamento, rastreamento e geração de relatórios para entrega de valor.

4.2.5.1.2.5. Documentar todas as atividades de iniciação no termo de abertura do projeto.

4.2.5.1.2.6. Documentar todas as atividades de iniciação no termo de abertura do projeto.

4.2.5.1.2.7. Pré-montar (ou estabelecer) o ambiente do projeto, a infraestrutura e os sistemas de TI, incluindo o SAP Solution Manager.

4.2.5.1.2.8. Preparar-se para a fase “Explore”.

4.2.5.2. Fase “Explore”

O objetivo da fase “Explore” é realizar a análise de FIT/GAP para validar as funcionalidades da solução incluídas no escopo do projeto e confirmar se os requisitos funcionais podem ser atendidos. Os GAPs identificados e estimativas de configuração são colocados em backlog para uso na próxima fase.

Busca-se, por meio da Análise de FIT/GAP, a avaliação de cenários, processos e aprimoramentos predefinidos, identificando possíveis lacunas entre o produto “in natura” e os requisitos da Telebras. A partir da captura destes GAPs, por meio de uma abordagem iterativa, procede-se com a documentação e alteração dos modelos existentes. Os resultados devem ser marcados e documentados no Gerenciador de soluções, evidenciando as demonstrações da lista de processos funcionais e opções predefinidas para a ESCOPO.

4.2.5.2.1. Principais atividades da fase “Explore”:

4.2.5.2.1.1. Preparar, configurar e realizar workshops de validação de solução;

4.2.5.2.1.2. Refinar os requisitos funcionais;

4.2.5.2.1.3. Identificar dados mestre e requisitos organizacionais;

4.2.5.2.1.4. Confirmar processos funcionais desejados;

4.2.5.2.1.5. Definir design de solução funcional, incluindo a análise de GAP em workshops de design de solução;

4.2.5.2.1.6. Associar requisitos funcionais à hierarquia de processos e aos componentes da solução;

4.2.5.2.1.7. Obter aprovação das áreas funcionais em requisitos que representam “delta” e documentos de design;

4.2.5.2.1.8. Coletar informações do usuário final, analisando as necessidades de treinamento e desenvolvendo uma estratégia de execução de treinamentos;

4.2.5.2.1.9. Estabelecer gerenciamento de projetos, rastreamento e relatórios para entrega de valor.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.5.2.2. Na fase “Explore”, a contratada deve conduzir workshops estruturados de apresentação, demonstração e design de soluções. O objetivo desses workshops é revisar as funcionalidades de melhores práticas das soluções SAP, identificar requisitos delta ou lacunas e documentar o design conceitual da solução a ser entregue.

4.2.5.2.3. A equipe deve documentar todos os requisitos funcionais e técnicos, problemas de projeto e lacunas no SAP Solution Manager.

4.2.5.3. Fase “Realize”

O objetivo da fase “Realiza” é usar uma série de iterações para construir e testar, de forma incremental, os ambientes funcionais e o sistema integrado, com base nos cenários funcionais e nos requisitos de processo identificados na fase anterior. Durante essa fase, os dados são carregados, as atividades de adoção ocorrem e as operações são planejadas.

4.2.5.3.1. Principais atividades da fase “Realize”:

4.2.5.3.1.1. Estabelecer o cenário da solução;

4.2.5.3.1.2. Implementar a solução no ambiente de desenvolvimento usando a construção incremental em iterações de tempo definido;

4.2.5.3.1.3. Realizar testes gerais de ponta a ponta da solução no ambiente de controle de qualidade;

4.2.5.3.1.4. Realizar “setup” do ambiente de produção;

4.2.5.3.1.5. Preparar para a migração e arquivamento de dados;

4.2.5.3.1.6. Realizar testes de desempenho e performance;

4.2.5.3.1.7. Conduzir os treinamentos da equipe do projeto e dos Key Users.

4.2.5.3.2. Durante esta fase, a equipe do projeto usa uma série de iterações para configurar, testar, confirmar e documentar, incrementalmente, toda a solução de ponta a ponta e criar programas de conversão de dados legados.

4.2.5.3.3. O propósito é garantir um bom ajuste da solução construída conforme os requisitos do backlog, assim, os resultados das várias iterações são liberados para os usuários funcionais.

4.2.5.3.4. Busca-se, desta forma, acelerar o tempo de reconhecimento do valor da nova solução, pois o acesso às funcionalidades finalizadas é antecipado. Cada versão deve ser exaustivamente testada, no teste de integração, de ponta a ponta e no teste de aceitação do usuário.

4.2.5.3.5. A equipe do projeto deve documentar a solução e as decisões de configuração no SAP Solution Manager. Deve ser documentado, também, todo o desenvolvimento - incluindo interfaces, pontos de integração, programas de conversão de dados, relatórios e quaisquer aprimoramentos necessários - no SAP Solution Manager. Quando essas atividades são concluídas para uma “release” específica e a equipe obtém a aprovação da área funcional, disponibiliza-se tal “release” no ambiente de produção.

4.2.5.4. Fase “Deploy”

O objetivo da fase “Deploy” é configurar o sistema em produção, confirmar a prontidão para utilizar e mudar as operações funcionais para o novo sistema.
Principais atividades da fase “Deploy”:

4.2.5.4.1. Resolver todos os problemas críticos em aberto:

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.5.4.1.1. Realizar testes do sistema;

4.2.5.4.1.2. Verificar se o gerenciamento do sistema está em vigor;

4.2.5.4.1.3. Prosseguir com as atividades de “cutover”, incluindo a migração de dados.

4.2.5.4.2. Executar planos de transição e transição, incluindo planos de gerenciamento de mudanças organizacionais;

4.2.5.4.3. Concluir todos os treinamentos agendados;

4.2.5.4.4. Identificar e documentar todos os problemas encontrados na transição para a nova solução;

4.2.5.4.5. Monitorar os resultados dos processos funcionais e o ambiente de produção;

4.2.5.4.6. Estabelecer um centro de excelência de “cuidados extras” para apoio que forneça, no mínimo:

4.2.5.4.6.1. Processos de suporte à produção;

4.2.5.4.6.2. Processos excepcionais de monitoramento funcionais;

4.2.5.4.6.3. Suporte técnico extraordinário;

4.2.5.4.6.4. Aprimoramento do sistema;

4.2.5.4.6.5. Acompanhamentos do sistema;

4.2.5.4.6.6. Acompanhar e reportar a entrega de valor.

4.2.5.5. Fase “Run” (associada à operação assistida)
O objetivo desta fase é otimizar e automatizar a operacionalidade da solução. Operabilidade é a capacidade de manter os sistemas de TI em uma condição funcional e operacional, garantindo a disponibilidade dos sistemas e os níveis de desempenho necessários para apoiar a execução dos processos e operações funcionais.

4.2.5.5.1. Principais atividades da fase “Run”

4.2.5.5.1.1. Otimização das operações técnicas;

4.2.5.5.1.2. Otimização da gestão do ciclo de vida da solução;

4.2.5.5.1.3. Otimização da gestão de controle de mudanças;

4.2.5.5.1.4. Gestão do valor entregue pela solução.

4.2.5.6. Aprovação e encerramento de cada fase

No encerramento de cada fase deve ser mantido como referência, mas não exclusivamente, consideradas as demais obrigações desse Termo de Referência:

4.2.5.6.1. Garantir que todos os produtos necessários da fase e do projeto estejam completos, corretos e, também, que estejam sanados quaisquer problemas pendentes;

4.2.5.6.2. A identificação das lições aprendidas, durante a fase, para se preparar para o encerramento formal de tal fase;

4.2.5.6.3. Colher o feedback da Telebras.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.6. Tarefas mínimas no âmbito da metodologia a serem executadas para encerramento de cada fase

4.2.6.1. Essas tarefas não excluem outras obrigações estabelecidas no contrato, no Termo de Referência, segundo as melhores práticas e a própria metodologia, que se imponham para a perfeita execução dos serviços.

4.2.6.1.1. Executar o Gate de gestão do conhecimento

4.2.6.1.1.1. O objetivo desta tarefa é coletar ativos de conhecimento e lições aprendidas, no final de cada fase do projeto, que podem ser reutilizadas posteriormente por outros projetos. A coleta de documentos, experiências, destaques do projeto e lições aprendidas durante toda a duração do projeto podendo facilitar, fornecendo acesso rápido e informações sobre os principais resultados desde os estágios iniciais do projeto.

4.2.6.1.2. Executar o Gate de qualidade do projeto

4.2.6.1.2.1. O objetivo do Gate de qualidade do projeto é garantir que os padrões de conformidade e gerenciamento de projeto sejam respeitados. Trata-se de um marco obrigatório da lista de verificação no final de uma fase do projeto.

4.2.6.1.2.2. Antes de passar para a próxima fase, a contratada deve demonstrar que cumpriu com os resultados obrigatórios associados à metodologia, garantindo a aplicação de padrões de melhores práticas na busca da qualidade.

4.2.6.1.2.3. Assim, são realizadas verificações regulares da qualidade, em estágios definidos ou críticos do ciclo de vida do projeto, avaliando a integridade do projeto, cobrindo os seguintes pontos:

4.2.6.1.2.3.1. Verificação, de forma específica, se as entregas foram concluídas com as práticas recomendadas;

4.2.6.1.2.3.2. Confirmação de que o planejamento do projeto tenha sido concluído;

4.2.6.1.2.3.3. Validação de riscos e problemas em aberto e medição da satisfação da Telebras.

4.2.6.1.2.4. As entregas avaliadas em cada Gate de qualidade do projeto serão realizadas usando o sistema de lista de verificação, com expectativas definidas quanto à maturidade de aspectos / produtos / projetos específicos do projeto.

4.2.6.2. Executar serviços de revisão de gerenciamento de Projeto

4.2.6.2.1. O objetivo desta tarefa é executar uma revisão de gerenciamento de projeto que forneça uma revisão proativa de garantia de qualidade, com uma análise imparcial de todos os aspectos do projeto - em todas as disciplinas de gerenciamento de projetos, permitindo a detecção precoce de problemas do projeto com recomendações acionáveis.

4.2.6.3. Executar retrospectiva da baseline

4.2.6.3.1. O objetivo desta tarefa é realizar uma reunião retrospectiva com a equipe do Scrum para identificar possíveis melhorias no processo do Scrum. Assim, este procedimento deve servir como mecanismo de melhoria contínua para que a equipe se ajuste às mudanças no ambiente e nas necessidades do projeto. A equipe deve selecionar um ou dois aprimoramentos importantes a serem implementados na próxima iteração e os manipulará como histórias de usuários que serão adicionadas à lista de pendências do produto, priorizadas e rastreadas junto com outras histórias de usuários.

4.2.6.4. Realizar serviço de revisão de projeto

4.2.6.4.1. O objetivo desta tarefa é executar uma revisão de design do serviço SAP Solution, fornecendo uma visão proativa de garantia de qualidade do design da solução SAP que está sendo implementada. Deve ser

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

executada uma análise imparcial de todos os aspectos do design da solução - em todas as perspectivas relevantes do projeto - levando a uma detecção precoce de possíveis riscos da solução e provendo recomendações acionáveis de mitigação de riscos.

4.2.6.5. Obter aprovação do cliente para conclusão da fase

4.2.6.5.1. Na conclusão de cada fase serão adotados os Gates de qualidade do projeto como elementos que deverão ser assinados, pela Telebras, servindo de “aceite” no que se refere à aprovação e encerramento da fase.

4.2.6.6. Gerenciar cumprimento de contrato

4.2.6.6.1. O objetivo desta tarefa é garantir que, a cada entrega, o contrato seja cumprido, verificando se todo o trabalho especificado no acordo contratual foi concluído e se todas as entregas definidas foram aceitas.

4.2.6.7. Resolver e fechar problemas abertos

4.2.6.7.1. O objetivo desta atividade é conseguir o fechamento de todas as questões abertas do projeto, que é um pré-requisito para o encerramento final do projeto.

4.2.6.8. Finalizar relatório de encerramento do projeto

4.2.6.8.1. O objetivo desta atividade é documentar os resultados do projeto, tanto em relação aos objetivos alcançados, às entregas, quanto à aderência ao cronograma, custos e valor entregue.

4.2.6.9. Obter aprovação para encerramento do projeto e aceitação de resultados

4.2.6.9.1. O objetivo desta atividade é encerrar formalmente o projeto, obtendo assinaturas de clientes em entregas/documentos dedicados, por exemplo Gate de qualidade do projeto, relatório de encerramento do projeto

4.2.7. Utilização do Solution Manager (Gestão dos processos técnicos de TI)

4.2.7.1. Como observado nas definições básicas do projeto, a solução integrada de tecnologia da informação deve considerar as seguintes premissas:

4.2.7.1.1. Suporte às atividades inerentes à gestão corporativa;

4.2.7.1.2. Forma de disponibilizar, amparada no uso da TI, o serviço de automação de processos de trabalho essencial às áreas envolvidas e atendidas;

4.2.7.1.3. Possuir processos de trabalho formando um conjunto logicamente relacionado de atividades que definem como tarefas organizacionais específicas serão executadas.

4.2.7.2. Desta maneira, toda organização, pública ou privada, por sua vez, pode ser entendida como uma coleção de processos de trabalho diversos (sejam de tecnologia da informação e/ou qualquer outra disciplina funcional), que para garantir a fluidez das informações de forma contínua, coordenada e eficiente, precisa possuir um alto grau de integração entre tecnologia e processos de trabalho.

4.2.7.3. Em suma, a visão de solução integrada deve remeter ao conceito de integração do ponto de vista dos processos funcionais, mas também do ponto de vista da tecnologia e de seus processos e, por consequência, de toda a prestação do serviço de disponibilização.

4.2.7.4. Buscando materializar um ciclo virtuoso de planejamento e posterior execução se torna fundamental a adoção de melhores práticas de governança de Tecnologia da Informação, pois a necessidade original pela solução continuará mesmo depois de encerrada a vigência deste contrato. Torna-se, então, fundamental desde a concepção e estruturação do serviço, a adoção de boas práticas de gestão dos processos técnicos da solução integrada de TI.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.7.5. O modelo de referência ITIL, obviamente, representa para este contexto uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A contratada, em sua atuação, desde o planejamento, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL, Versão 3 ou outra mais atualizada que venha a substitui-la. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de processos técnicos de TI é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço e a futura transição da sustentação da solução para a Telebras ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.

4.2.7.6. Observa-se aqui, que a adoção de melhores práticas de governança de Tecnologia da Informação deve ser seguida, objetivamente, buscando materializar um ciclo virtuoso de planejamento e posterior execução.

4.2.7.7. Em outras palavras, a falta da utilização de melhores práticas de Tecnologia da Informação seria uma desconformidade, acarretando risco desnecessário.

4.2.7.8. Na execução dos serviços, a contratada deverá:

4.2.7.8.1. Utilizar o modelo de serviços de gestão dos processos técnicos do Solution Manager, adequado ao landscape deste projeto:

4.2.7.8.2. Executar, por meio do ferramental integrante do Solution Manager, os processos de trabalho ITIL listados neste projeto;

4.2.7.8.3. Em acordo com o modelo de serviços de gestão do Solution Manager, por meio de seu ferramental, configurar e evidenciar a realização da gestão dos processos técnicos de TI para a totalidade da solução.

4.2.7.9. Os serviços de gestão dos processos técnicos de TI incluem todas as fases de utilização da solução integrada de TI, desde a instalação, passando pelo planejamento da implantação, pelo mapeamento de processos de trabalho, pela parametrização/customização, pela implantação dos processos de trabalho, pela operação em todos os ambientes de execução, pelas manutenções corretivas e evolutivas, até a possível transição futura para nova contratada.

4.2.7.10. Reforça-se que os serviços de gestão dos processos técnicos de TI não são produtos isolados, tratados separadamente como item da contratação, devem permear e estar integrados em todos os serviços a serem contratados. Deverão ser contemplados no modelo de gestão da contratada e, posteriormente, implantados pela futura contratada os processos relacionados a seguir, executando as atividades relacionadas em cada processo.

4.2.7.11. A contratada deverá viabilizar a monitoração da solução pela equipe de monitoramento de ambiente da Telebras. Para isso a contratada, sob orientação inicial da Telebras, deverá configurar o Solution Manager, para fornecer informações em sua console de operação para o gerenciamento dos processos técnicos de TI.

4.2.7.12. Os termos utilizados na definição dos processos técnicos de TI e dos requisitos da solução quanto à gestão de seus processos técnicos foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 ou outra mais atualizada que venha a substitui-la e conforme tais definições devem ser interpretados.

4.2.8. Detalhamento dos processos técnicos de desenho

4.2.8.1. Gerenciamento do Nível de Serviço

4.2.8.1.1. O objetivo deste processo é permitir o monitoramento e geração de relatórios, ao longo do ciclo de vida do serviço, em relação aos níveis mínimos de serviço estabelecidos pela Telebras na seção de níveis mínimos de serviço.

4.2.8.1.2. A contratada deverá, portanto, criar relatórios consolidados e detalhados que indiquem a evolução histórica dos indicadores de nível de serviço e análise de tendência.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.8.1.3. A contratada deverá prover ainda relatórios específicos que demonstrem a situação atual e evolução histórica dos indicadores de desempenho dos processos de trabalho, conforme definidos durante a fase de mapeamento dos processos de trabalho.

4.2.8.2. Gerenciamento da disponibilidade

4.2.8.2.1. O gerenciamento da disponibilidade visa garantir que o nível de disponibilidade entregue seja igual ou superior aos níveis mínimos de serviço estabelecidos pela Telebras.

4.2.8.2.2. A contratada deverá, portanto, gerar relatórios, alertas e indicadores de disponibilidade, definidos pela Telebras, sobre a disponibilidade dos vários softwares e rotinas pertencentes ao ambiente computacional sob responsabilidade da contratada (conforme definido na seção definição da solução integrada).

4.2.8.2.3. A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a disponibilidade da solução, formada pelos softwares SAP.

4.2.8.3. Gerenciamento da capacidade

4.2.8.3.1. O gerenciamento da capacidade visa a garantir a capacidade de TI, em tempo hábil e a custos justificáveis, para atender às necessidades funcionais, atuais e futuras, dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos pela Telebras.

4.2.8.3.2. A contratada deverá extrair relatórios de tendência sobre o uso de recursos computacionais de hardware e software da solução, formada pelos softwares SAP.

4.2.8.3.3. Para assegurar a disponibilidade das informações da solução integrada, sem prejuízo da continuidade da operação, a capacidade computacional usada durante sua execução deve ser monitorada, com abrangência, no mínimo, de:

4.2.8.3.3.1. Tempo de resposta das transações funcionais;

4.2.8.3.3.2. Tempo de execução das rotinas batch;

4.2.8.3.3.3. Estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;

4.2.8.3.3.4. Estatística baseada no uso das interfaces, para detectar pontos de melhoria significativa de desempenho dos usuários;

4.2.8.3.3.5. Estatística de armazenamento de dados para facilitar a projeção de necessidades de expansão de área disponível;

4.2.8.3.3.6. Estatística de uso de memória e processador, em apoio à identificação de gargalos de processamento.

4.2.8.3.4. A contratada deverá monitorar o número de licenças instaladas, agregadas por tipo, o número de licenças efetivamente em uso (sejam licenças por usuário nominado ou sessão simultânea), o tempo total de uso da licença e análise de tendência de uso de licenças.

4.2.8.3.5. Todas as situações de exceção detectadas pelas rotinas de monitoramento da solução deverão ser comunicadas como mensagens de alerta no console, além de registradas no log.

4.2.8.3.6. A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a infraestrutura de TI no que concerne à capacidade de atendimento.

4.2.8.4. Gerenciamento de segurança da informação

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.8.4.1. O gerenciamento de segurança da informação visa garantir que a segurança da informação seja efetivamente gerenciada em todos os serviços e atividades realizados.

4.2.8.4.2. Para tanto, a contratada deverá prover relatórios que indiquem possíveis violações de segurança da informação, conforme requisitos de segurança da informação.

4.2.8.4.3. A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a segurança da solução, formada pelos softwares SAP.

4.2.8.5. Gerenciamento da continuidade de serviço

4.2.8.5.1. O gerenciamento da continuidade de Serviço visa garantir que os serviços contratados possam ser retomados dentro dos períodos requeridos e acordados nos níveis mínimos de serviço.

4.2.8.5.2. Para tanto, a contratada deve, durante a implantação da solução, preparar plano de continuidade e recuperação da solução, formada pelos softwares SAP, mantendo-o atualizado durante a vigência do contrato.

4.2.8.5.3. O plano de continuidade de serviços deve englobar, no mínimo:

4.2.8.5.3.1. Os passos a serem executados em caso de recuperação do ambiente computacional após o desastre, inclusive quanto à possibilidade de uso do data center de contingência;

4.2.8.5.3.2. Documentação detalhada dos procedimentos;

4.2.8.5.3.3. Definição de testes de execução do plano.

4.2.8.5.4. Em caso de necessidade de acionamento do plano de continuidade de serviços, durante a operação assistida, a contratada deve disponibilizar pessoal capacitado para execução dos procedimentos sob sua responsabilidade.

4.2.8.5.5. A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia de riscos das mudanças solicitadas em relação à continuidade do serviço.

4.2.8.6. Detalhamento dos processos técnicos da transição para produção

4.2.8.6.1. Gerenciamento de mudança

4.2.8.6.1.1. O processo de gerenciamento de mudança visa garantir que mudanças sejam registradas e então avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.

4.2.8.6.1.2. Após a entrada em produção, toda mudança na solução, formada pelos softwares SAP, seja decorrente do serviço de implantação, do serviço de manutenção evolutiva ou suporte técnico, deverá ser submetida a aprovação da equipe da Telebras. É responsabilidade da Telebras avaliar as futuras mudanças na solução, subsidiada por relatório da contratada, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.

4.2.8.6.1.3. Para fins de análise da mudança, excepcionalmente a Telebras poderá solicitar informações adicionais à contratada, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.

4.2.8.6.1.4. Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos fonte no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.8.6.2. Gerenciamento da configuração e de ativo de serviço

4.2.8.6.2.1. O processo de gerenciamento da configuração e de ativo de serviço visa controlar os componentes de serviço e infraestrutura e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado do serviço e infraestrutura.

4.2.8.6.2.2. Para tanto, a contratada deve, no escopo dos serviços de implantação e manutenção evolutiva, criar e manter base de informação contendo todos os itens de configuração relacionados à solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.

4.2.8.6.2.3. O processo deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.

4.2.8.6.2.4. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela contratada deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste documento.

4.2.8.6.2.5. A contratada, no escopo do serviço de implantação, deve criar diagrama de implantação, que documente o ambiente computacional instalado, mantendo-o atualizado, no escopo do serviço de manutenção evolutiva, com informações detalhadas sobre cada item de configuração e com links que levem às interfaces de monitoramento dos respectivos itens e aos seus relatórios de níveis de serviço.

4.2.8.6.3. Gerenciamento de liberação e implantação

4.2.8.6.3.1. Todas as mudanças na solução, formada pelos softwares SAP, devem ser agrupadas em pacotes de liberação, os quais deverão ter documentados seus componentes, passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter as autorizações de publicação nos ambientes documentadas, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ordem de serviço que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.

4.2.8.6.3.2. Deve a contratada criar procedimento que permita rastrear, para todos os componentes colocados em produção, o código fonte original versionado e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção.

4.2.8.6.3.3. A passagem dos pacotes de liberação entre os ambientes de execução deve ser automatizada pela contratada através do Solution Manager que, mediante registro de autorização pela Telebras, realize automaticamente a publicação no respectivo ambiente.

4.2.8.6.3.4. Cabe à contratada, por meio do Solution Manager, automatizar e registrar a passagem dos pacotes de liberação entre os ambientes de execução, registrando as respectivas autorizações e provendo relatórios que documentem os passos citados.

4.2.8.6.4. Gerenciamento de liberação e implantação

4.2.8.6.4.1. A contratada deve elaborar plano geral de teste, que contemple os itens de software a serem produzidos no escopo dos serviços de implantação e manutenção evolutiva.

4.2.8.6.4.2. Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado, com apresentação das evidências dos testes realizados: testes unitários e funcionais de componentes individuais, testes de integração em relação ao restante da aplicação, testes de desempenho, testes de segurança, entre outros que sejam especificados pela Telebras na abertura da Ordem de Serviço (OS). Deverão ser apresentados os planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.

4.2.8.6.5. Gerenciamento dos processos técnicos da operação

4.2.8.6.5.1. Gerenciamento de evento

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.2.8.6.5.2. A contratada deverá registrar eventos na forma de log, realizar correlacionamento entre eventos, determinar a ação de controle apropriada e gerar alertas, quando necessário. Devem ser tratados todos os eventos referentes aos softwares SAP. Log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica. Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pelos softwares SAP. “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro dos correlacionamentos necessários. “Ação de controle” é o conjunto de atividades, pré-configuradas nos softwares SAP, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou conjunto de eventos correlacionados, a serem escolhidos pelo operador dos softwares SAP em interface específica por ela provida.

4.2.8.6.5.3. No escopo do serviço de implantação, a contratada deve apresentar plano de monitoramento do ambiente computacional sob sua responsabilidade (conforme definido na seção detalhamento da solução integrada).

4.2.8.6.6. Gerenciamento de incidentes

4.2.8.6.6.1. Todo erro de execução nos softwares SAP, seja provocado pela interação de usuário, seja provocado por ações automáticas do sistema, deve ser registrado. O registro deve conter, entre outras, informações sobre o usuário, processo de trabalho, identificação do componente que provocou o erro, data/hora, dados cadastrados pelo usuário na operação que provocou o erro (quando aplicável).

4.2.8.6.6.2. A contratada deve prover ambiente de monitoramento que permita a geração de relatórios históricos, com indicadores de tendência, relacionando os incidentes registrados.

4.2.8.6.7. Cumprimento de requisição

4.2.8.6.7.1. Devem ser providos pela contratada canais de comunicação com o fabricante e com a contratada para abertura de chamados, respectivamente no âmbito dos serviços de suporte técnico e operação assistida em produção, permitindo o acompanhamento da evolução dos chamados até seu fechamento, incluídos relatórios de níveis de serviço sobre o atendimento.

4.2.8.6.8. Gerenciamento de acesso

4.2.8.6.8.1. A contratada deve realizar, por meio do Solution Manager, o controle de acesso, de forma a garantir aos usuários autorizados o direito de usar determinado serviço e a impedir o acesso por parte de usuário não autorizado. Todos os acessos devem ser logados, conforme descrito nos requisitos de segurança da informação.

4.3. Serviço de planejamento da implantação

4.3.1. O planejamento da implantação deve contemplar, entre outros, o plano de projeto, no qual será detalhado o cronograma físico-financeiro substitutivo e demais documentos relacionados na seção ordem de serviço para planejamento da implantação, bem como os relacionados no PMBOK para o grupo de processo “planejamento” considerando todas as áreas de conhecimento.

4.3.2. O início da execução da implantação dos processos de trabalho dependerá do aceite do plano de projeto pela Telebras.
4.3.3. O planejamento deverá contemplar a implantação de todos os Softwares SAP e processos funcionais definidos pela Telebras.

4.4. Serviço de instalação e configuração do ambiente computacional

4.4.1. A instalação e a configuração do ambiente computacional a cargo da implementadora, em todo o ambiente de execução, incluirá:

4.4.1.1. instalação e configuração de todos os Softwares SAP, bem como a configuração do BPC e a troca dos extratores do ECC para o S/4HANA;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.4.1.2. Configuração dos softwares necessários para a gestão dos processos técnicos de TI da solução – Solution Manager;

4.4.1.3. Integrações e configurações, que sejam necessárias no momento inicial, com os softwares SAP complementares e softwares que façam parte do ambiente da Telebras.

4.4.1.4. A solução deverá ser configurada para que, em caso de emergência, possa estar disponível para utilização no data center de contingência, contemplando a solução BW/4HANA.

4.5. Serviço de execução da implantação

4.5.1. A execução da implantação deverá conter, no mínimo, as etapas de:

4.5.1.1. Engenharia de requisitos;
Esta etapa trata da modelagem dos processos funcionais, ou seja, inclui, entre outras, as seguintes atividades por parte da implementadora:
4.5.1.1.1. Estudo dos processos de trabalho atuais;

4.5.1.1.2. Apresentação de sugestões de melhoria e modernização dos processos de trabalho atuais;
4.5.1.1.3. Desenho dos processos de trabalho a serem implantados, otimizados e aderentes à solução integrada;

4.5.1.1.4. Análise dos sistemas atuais a serem migrados;
4.5.1.1.5. detalhamento e documentação de requisitos referentes aos processos de trabalho a serem implantados;

4.5.1.1.6. Análise de impacto na operação e na infraestrutura tecnológica dos processos de trabalho a serem implantados.

4.5.1.2. Desenho, arquitetura e implementação;
Esta etapa inclui, entre outras, as seguintes atividades por parte da implementadora
4.5.1.2.1. Parametrização e customização da solução integrada, o que inclui todos os softwares SAP, para adaptá-los às necessidades da Telebras, levantadas na etapa de engenharia de requisitos;

4.5.1.2.2. Criação de portlets para publicação no Portal da Telebras;

4.5.1.2.3. Criação de script de atendimento para help desk;

4.5.1.2.4. Documentação e criação de ajuda on-line;

4.5.1.2.5. Criação de relatórios operacionais na solução integrada de TI, através das ferramentas SAP fornecidas pela Telebras;

4.5.1.2.6. Criação de relatórios gerenciais, criados pela contratada por meios dos softwares SAP pertencentes à Telebras;

4.5.1.2.7. Criação de universos e rotinas de ETL necessários à criação dos relatórios gerenciais;

4.5.1.2.8. Criação de rotinas de migração e integração de dados;

4.5.1.2.9. Publicação da solução integrada nos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação e treinamento.

4.5.1.3. Testes e homologação.
Inclui, entre outras, as seguintes atividades por parte da implementadora:
4.5.1.3.1. Teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de performance, teste de stress, teste de carga e teste de segurança;

4.5.1.3.2. Correções definidas na homologação e publicação da solução integrada no ambiente de produção e data center de contingência.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.6. Observação sobre atividades concomitantes

4.6.1. Concomitantemente com as etapas citadas (engenharia de requisitos, desenho, arquitetura e implementação, testes e homologação), a implementadora deverá executar, entre outras, as seguintes atividades:

4.6.1.1. Migração de dados;

4.6.1.2. Integração com sistemas internos e softwares do ambiente computacional da Telebras;

4.6.1.3. Intercâmbio de dados com entidades externas;

4.6.1.4. Criação de rotinas de mascaramento de dados para carga dos demais ambientes de execução a partir do ambiente de produção;

4.6.1.5. Criação de rotinas de monitoramento e operação da solução;

4.6.1.6. Execução das atividades inerentes à gestão dos processos técnicos do ciclo de vida da solução;

4.6.1.7. Mediante a concordância da Telebras, a ordem das atividades citadas poderá ser alterada durante a fase de planejamento da implantação. Entretanto, para tal, deverá ser formalizada proposta baseada, obrigatoriamente, na metodologia do fabricante - SAP Activate;

4.6.1.8. A execução das etapas deverá ser feita de forma iterativa e incremental, conforme processo de trabalho a ser apresentado pela contratada no planejamento da implantação. O início da execução de uma etapa não deve depender do término da predecessora. A implementação dos processos de trabalho, ainda que por meio de releases incompletas, deve ocorrer, preferencialmente, em paralelo com o levantamento de requisitos, de forma que os usuários tenham experiência de uso e noção do resultado da implantação, podendo atuar tempestivamente na correção dos fluxos previstos nos processos de trabalho e no desenho/implementação da solução, conforme preconizado na metodologia ágil;

4.6.1.9. Durante a execução da implantação e, posteriormente, em manutenções corretivas e evolutivas, as customizações e parametrizações dos softwares SAP deverão, sequencialmente, ser publicadas em todo o ambiente de execução, mediante as respectivas autorizações registradas em ferramenta de gerenciamento, conforme previsto na gestão dos processos técnicos do ciclo de vida da solução.

4.7. Serviço de operação assistida em produção

4.7.1. Atividades de operação assistida

4.7.1.1. Após a publicação em produção, inicia-se o período de operação assistida, durante o qual técnicos da implementadora acompanharão o funcionamento da solução, adaptando-a para tratar situações não previstas nas etapas anteriores, aplicando os planos de contingência, corrigindo erros, auxiliando e solucionando dúvidas dos usuários gestores e de TI, verificando o desempenho e disponibilidade da solução e otimizando-a, atualizando a documentação e scripts de atendimento de help desk, auxiliando a equipe da Telebras no atendimento de segundo e terceiro nível, entre outras atividades necessárias para estabilização do software.

4.7.1.2. A operação assistida abrange todo o ambiente de execução da solução integrada formada pelos softwares SAP tendo como atividades a serem executadas:

4.7.1.2.1. Assistência e suporte na operação no uso de todos os softwares SAP componentes da solução integrada;

4.7.1.2.2. Assistência e suporte técnico em desenvolvimentos, customizações e parametrização executadas nas soluções;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.7.1.2.3. Executar ajuste fino de performance, seja no ambiente de operação ou de tecnologia, no uso da solução integrada em operação normal, compreendendo performance das soluções e correção de resultados;

4.7.1.2.4. Análise, proposta e redesenho de processos que tenham se mostrado ineficazes;

4.7.1.2.5. Intervenção para atualização das soluções para atendimento de todos os requisitos legais nos âmbitos Federal, Estadual, Municipal e Distrital, dos Agentes Reguladores aos quais a Telebras está submetida, a fim de manter sua integral operacionalidade, de acordo com a legislação e padrões vigentes;

4.7.1.2.6. Garantir a atualização da solução integrada no âmbito das customizações não suportadas pelas atualizações do fabricante SAP, durante todo o período de operação assistida, fornecendo versões atualizadas desses componentes SAP da solução integrada.

4.7.1.3. Haverá período individual de operação assistida para cada processo de trabalho colocado em produção. Os períodos de operação assistida poderão ser coincidentes ou não, dependendo das datas de entrada em produção dos processos de trabalho.

4.7.1.4. A contratada deverá manter profissionais especializados, com a qualificação adequada e em número suficiente para acompanhar e atuar sobre a solução integrada, sendo preferencialmente escolhidos dentre aqueles que atuaram no processo de implementação, após a sua entrada em produção.

4.7.1.5. O serviço de operação assistida consiste na atuação vicária das equipes da contratada em assistência aos usuários da Telebras a partir da entrada em produção – parcial ou total – das soluções.

4.7.1.6. A prestação dos serviços de operação assistida se dará com a alocação presencial dos recursos da contratada na sede da Telebras pelos primeiros 30 (trinta)dias corridos de operação e, em sequência, mais 60 (sessenta) dias corridos de atendimento remoto.

4.7.1.7. Caso o prazo de 90 (noventa) dias corridos após o go-live/ativação não venha a ser processado um ciclo completo de operação, os serviços de operação assistida deverão ser mantidos até a conclusão do ciclo completo de operação, sem ônus adicional à Telebras.

4.7.1.8. O prazo de operação assistida será automaticamente prorrogado, ainda, nas seguintes situações:

4.7.1.8.1. Enquanto não concluídos os chamados abertos durante a operação assistida em produção, salvo aqueles indicados pela Telebras como passíveis de atendimento posterior, por não comprometerem o adequado funcionamento da solução integrada. Tais chamados serão transferidos para o estoque de demandas associadas à garantia legal, sem ônus adicional para a Telebras;

4.7.1.8.2. Enquanto não atingidos os níveis mínimos de serviço estabelecidos na seção referente a níveis mínimos de serviço deste documento. Os níveis de serviço citados serão analisados frente às funcionalidades correspondentes aos processos de trabalho aos quais a produção assistida se referir;

4.7.1.8.3. Especificamente, para o caso da folha de pagamentos e faturamentos, enquanto não houver 2 (dois) meses de execução consecutiva da folha de pagamento e dos faturamentos com conformidade de resultados entre o sistema atual e o novo sistema.

4.7.1.9. Ao final de cada mês de operação assistida, deverá a contratada emitir relatório de detalhe: o estoque de chamados abertos e concluídos no período; valores alcançados para os indicadores de desempenho descritos na seção referente a níveis de serviço do projeto; alcançados para os indicadores de desempenho definidos durante o mapeamento dos processos de trabalho; discrepâncias encontradas entre a execução da folha no Success Factores e no sistema legado.

4.7.1.10. Os relatórios deverão ser produzidos constando, no mínimo, os seguintes registros e atividades:

4.7.1.10.1. Responsável pela abertura do chamado;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.7.1.10.2. Data e hora da abertura dos chamados;

4.7.1.10.3. Consultor da contratada que recebeu o chamado;

4.7.1.10.4. Relato da ocorrência;

4.7.1.10.5. Classificação da ocorrência;

4.7.1.10.6. Natureza da ocorrência;

4.7.1.10.7. Planos de ação de mitigação, contorno ou correção;

4.7.1.10.8. Informação e/ou medida aplicada;

4.7.1.10.9. Se a resolução foi provisória ou definitiva;

4.7.1.10.10. Hora e data da aplicação da resolução provisória ou definitiva;

4.7.1.10.11. Responsável pelo atendimento (contratada);

4.7.1.10.12. Responsável pelo recebimento (Telebras);

4.7.1.10.13. Plano de ação para solução definitiva;

4.7.1.10.14. Responsável pela execução.

4.7.1.11. Cada um dos períodos de operação assistida, sendo coincidentes ou não, terão aceites independente pela Telebras.

4.7.1.12. A solicitação de atendimento pela Telebras à contratada será feita por meio de abertura de chamado pela Telebras na ferramenta Solution Manager, previamente configurada, de acordo com os processos técnicos de gestão de ciclo de vida. Deverá a contratada registrar sua atuação referente ao chamado. Somente a Telebras poderá encerrar os chamados.

4.7.1.13. Os chamados cadastrados pela Telebras serão classificados de acordo com os níveis de prioridade e prazos de atendimento definidos na seção de critérios para priorização de demandas, chamados e incidentes. Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério da Telebras, considerando alterações das condições de impacto na operação ou a conveniência da administração. A contratada deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos no citado anexo.

4.7.1.14. A abertura de chamado feita pela contratada junto a fabricante de software, decorrente de demanda aberta pela Telebras, não representará interrupção na contagem dos prazos de atendimento. Em casos excepcionais, desde que configurado e comprovado defeito em software sobre o qual a contratada não possua domínio de modificação, o tempo de resolução do chamado pelo fabricante poderá ser considerado para fins de avaliação de impacto no tempo de atendimento e resolução do incidente.

4.7.1.15. A contagem dos prazos de atendimento será interrompida durante análise da Telebras.

4.7.1.16. A qualquer momento, os chamados poderão ser cancelados pela Telebras. A contratada somente poderá cancelar chamados com a ciência e anuência da Telebras.

4.7.1.17. Caso a contratada seja obrigada a interromper atendimento em razão de agendamento de atendimento a ser feito pela Telebras, as interrupções serão descontadas dos prazos de atendimento.

4.7.1.18. O atendimento feito pela contratada será remoto ou presencial. No entanto, caso o atendimento remoto não seja efetivo, a critério da Telebras, poderá este último exigir comparecimento de técnico da contratada à sede da Telebras em Brasília-DF:

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.7.1.18.1. O envio de técnico à sede da Telebras não afetará os níveis mínimos de serviço estabelecidos na abertura do chamado em função da prioridade estabelecida;

4.7.1.18.2. Se entender que o atendimento presencial não está sendo efetivo, a Telebras poderá solicitar a substituição do técnico enviado, aplicando-se à substituição os níveis mínimos de serviço da abertura do chamado;

4.7.1.18.3. A contagem dos prazos não será interrompida para comparecimento presencial ou substituição de técnicos.

4.7.1.19. A Telebras definirá modelo para que a contratada possa realizar atendimento remoto da solução. Caso opte pela utilização de administração remota, a contratada deverá arcar com quaisquer custos extraordinários (rede dedicada de dados, aquisição de certificados digitais, clientes VPN, clientes de serviços de terminal, entre outros) que se fizerem necessários para a montagem do ambiente.

4.7.1.20. A operação assistida deverá ser prestada ordinariamente em dias úteis na cidade de Brasília/DF, no horário de 8 às 18 horas, e, fora do mencionado período, se agendado pela Telebras com antecedência mínima de dois dias úteis. Incidentes classificados como emergenciais, abertos dentro dos períodos anteriormente citados, não poderão ter seu atendimento interrompido, mesmo durante dias não úteis ou fora do horário de 8 às 18 horas, até que tenham sido resolvidos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar à solução ao estado normal de utilização.

4.7.1.21. Intervenções programadas que necessitem de paralisações da solução deverão ser realizadas fora do horário de expediente (8 às 18 horas nos dias úteis), devendo ser agendadas pela contratada com a Telebras com antecedência mínima de cinco dias úteis, podendo a Telebras, a seu critério e tendo em vista a urgência da intervenção, autorizá-la em prazo menor.

4.7.1.22. A contratada deverá atualizar a documentação da solução, scripts de atendimento de help desk, ajuda online da solução e base de conhecimento em relação às correções efetuadas no tratamento dos incidentes e problemas.

4.7.1.23. Se a contratada comprovar que a parte do problema decorrente de abertura de chamado situa-se em recurso sob responsabilidade da Telebras, poderá solicitar a participação de profissionais da Telebras para auxiliá-la na correção.

4.7.1.24. As indisponibilidades da solução por qualquer mudança na solução, fruto da atuação não programada da contratada durante a operação assistida em produção, serão computadas no cálculo da disponibilidade definida no documento de níveis mínimos de serviço deste Termo de Referência, desde que devidamente justificado pela contratada e expressamente aceitos pela Telebras.

4.7.1.25. Caso a contratada precise efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional da Telebras em que a contratada não tenha domínio, como reconfiguração de firewalls, de serviços de mensageria ou de rede (LDAP, DNS, Kerberos, entre outros), a contratada deverá solicitar a reconfiguração a Telebras com pelo menos dez dias úteis de antecedência. A Telebras avaliará as condições de atendimento da solicitação e comunicará à contratada a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Pode a Telebras, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.

4.7.2. Critérios para priorização de demandas, chamados e incidentes

4.7.2.1. A prioridade identifica a importância reativa da demanda, chamado ou incidente e é utilizada para determinar o tempo necessário para que as ações de tratamento sejam realizadas pelo serviço de suporte técnico, durante os períodos de operação assistida em produção e, ao longo de toda a vigência contratual, os chamados para correções de defeito inerentes à garantia legal.

4.7.2.2. Os chamados nesse período serão classificados em dois grupos segundo a criticidade dos eventos:

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.7.2.2.1. Ocorrência Emergencial

4.7.2.2.1.1. Exige a intervenção imediata da contratada para realizar uma manutenção corretiva ou acionar uma contingência provisória (mitigação ou solução de contorno), a fim de eliminar uma situação que cause a interrupção do funcionamento de algum módulo e/ou componente de uma ou mais das soluções implementadas.

4.7.2.2.1.2. Toda resolução dada a uma ocorrência emergencial por meio de uma contingência (mitigação ou solução de contorno), exigirá uma ação definitiva posterior, a qual será tratada como uma ocorrência normal.

4.7.2.2.1.3. Para todas as ocorrências emergenciais, uma resposta por e-mail e/ou telefone deverá ser fornecida dentro de no máximo 30 (trinta) minutos após a solicitação, contendo as ações de mitigação, contorno e/ou correção do problema que serão implementadas.

4.7.2.2.1.4. Para todos os chamados emergenciais, a contratada deverá solucionar a ocorrência ou acionar uma contingência no prazo máximo de 2 (duas) horas corridas.

4.7.2.2.1.5. O não cumprimento da obrigação nos prazos estipulados não desonera a contratada de continuar promovendo as ações corretivas, de mitigação ou contorno até que essas venham a surtir efeito, sem prejuízo de, nesses casos, ter contra si aplicadas às sanções previstas no presente Termo de Referência.

4.7.2.2.1.6. De igual modo, só estará desobrigado a contratada após apresentar e prover a efetiva correção definitiva.

4.7.2.2.2. Ocorrência não emergencial

4.7.2.2.2.1. Impõe a ação da contratada para realizar uma manutenção corretiva, a fim de eliminar a situação que impede o funcionamento normal das soluções implementadas.

4.7.2.2.2.2. Para as ocorrências não emergencial, a Telebras notificará a contratada, preferencialmente durante o horário comercial, o qual terá prazo máximo de até 4 (quatro) horas corridas, após a notificação, para apresentar um plano resumido com a proposta de ações de mitigação, contorno e/ou correção do problema.

4.7.2.2.2.3. Para todos os chamados não emergenciais, a contratada deverá solucionar a ocorrência no prazo máximo de 24 horas com a aplicação da solução de mitigação, contorno ou correção.

4.7.2.2.2.4. O não cumprimento da obrigação nos prazos estipulados não desonera a contratada de continuar promovendo as ações corretivas, de mitigação ou contorno até que essas venham a surtir efeito, sem prejuízo de, nesses casos, ter contra si aplicadas às sanções previstas no presente Termo de Referência.

4.7.2.2.2.5. Toda resolução dada a uma ocorrência não emergencial por meio de uma contingência (mitigação ou solução de contorno), exigirá uma ação definitiva posterior visando a correção definitiva.

4.7.2.2.2.6. Independente da penalidade aplicada, a ocorrência deverá, obrigatoriamente, ser solucionada definitivamente.

4.8. Documentação do processo de implementação

4.8.1. O processo de documentação do processo de implementação é medida fundamental contemplada na metodologia SAP Activate, compreendendo, não exclusivamente, os seguintes elementos: Modelo de gestão de ciclo de vida da solução, diagramas de implantação, fronteira da aplicação, manual do gestor do sistema, manual de operação, manual de desenvolvimento, manual do usuário, código-fonte, mapeamento de processos de trabalho “To Be”, planejamento inicial, project charter, plano de transição contratual, plano de comunicação, plano de contingência, recuperação e backup, plano de continuidade da operação, plano de gestão de mudança cultural, plano geral de testes, plano geral de treinamento, plano de riscos do projeto, plano de gerenciamento do projeto, plano de treinamento, plano geral de migração de dados, roteiros de atendimento para suporte ao usuário, relatório de falhas identificadas e corrigidas, relatório de ocorrências, relatório de nível de serviço, rotinas de mascaramento de dados, rotinas de integração de dados e rotinas de migração de dados.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.2. A apresentação da totalidade dos documentos necessários para a execução do contrato e previstos na metodologia SAP Activate, deve ser observada pela contratada, independentemente de sua referência expressa e seu detalhamento no âmbito do presente Termo de Referência.

4.8.3. A indicação pontual de parte da documentação neste Termo de Referência, bem assim, a solicitação de detalhamentos que vão além das disciplinas da metodologia SAP Activate, não desonera a contratada do cumprimento integral de todas as obrigações próprias da execução do contrato segundo a metodologia eleita para a execução do presente contrato.

4.8.4. A ausência de documento essencial na documentação que venha a ser apresentada pela contratada, ainda que não expressamente citado ou descrito nesse Termo de Referência, caracteriza descumprimento contratual para todos os fins legais e de direito, sujeitando a contratada às penalidades previstas.

4.8.5. Modelo de gestão de ciclo de vida da solução

4.8.5.1. A contratada deve apresentar um modelo de gestão de ciclo de vida adequado à solução contratada, contemplando as especificidades constantes do presente Termo de Referência.

4.8.5.2. O detalhamento de todo e qualquer serviço de implementação pressupõe a definição da metodologia a ser adotada para a definição das suas fases, determinação dos entregáveis e dimensionamento do prazo de conclusão do contrato com o estabelecimento do cronograma.

4.8.5.3. Ainda de acordo com a metodologia utilizada, deverá ser dimensionado o esforço, os perfis e as competências segundo cada etapa de evolução dos trabalhos.

4.8.5.4. Considerando que o uso da metodologia Activate é impositiva, uma vez que se trata da metodologia de implementação estabelecida pelo próprio fabricante, combinando fatores como: “SAP Best Practices” e configuração orientada, a contratada deverá, obrigatoriamente, considerar a utilização da metodologia Activate em toda a sua plenitude, para a totalidade dos serviços de implementação, o que inclui as atividades de integração e interface com o legado.

4.8.5.5. Segundo a proposta da implementação e de acordo com a “SAP Best Practices”, em todo o processo de implementação, ou seja: gerenciamento de projetos, gerenciamento de processos, gerenciamento de testes, gerenciamento de controle de mudanças, gerenciamento de serviços de TI, gerenciamento de código do cliente; deverá ser utilizada a ferramenta proprietária do fabricante denominada SAP Solution Manager 7.2, ou outra versão mais recente que venha expressamente substitui-la.

4.8.5.6. Consoante é de amplo conhecimento, o SAP Solution Manager 7.2 é uma ferramenta orientada para o gerenciamento de ciclos de vida da aplicação com a metodologia “Application Lifecycle Management”, a qual permite a sua utilização desde a fase de planejamento até a efetiva implementação e todo o seu monitoramento.

4.8.5.7. Consoante já visto anteriormente, a Telebras já é usuária de produtos SAP e migrará para as novas tecnologias do mesmo fabricante, buscando ampliar e consolidar um padrão de Tecnologia da Informação em toda a instituição, garantindo não apenas a atualização do modelo tecnológico, como agregar as reconhecidas vantagens da manutenção de sistemas padronizados.

4.8.5.8. Por essa razão, a utilização da ferramenta nativa de gestão do projeto, em todo o seu ciclo de vida, fornecida pelo fabricante, conjugada com a metodologia do próprio fabricante, é elemento essencial considerando que a implementação, também, assume aspecto de conversão dentro da tecnologia do próprio fabricante.

4.8.5.9. A resultante desse processo é uma conversão mais rápida e mais segura para a Telebras, com a certeza do comprometimento da marca do fabricante nos resultados que são amplamente divulgados nos avanços em relação à redução de prazo e custos com a nova implementação.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.10. Dessa maneira, a proposta deverá contemplar de maneira obrigatória, sob pena de desclassificação, o uso da metodologia Activate da SAP e da ferramenta Solution Manager 7.2 em todo o processo de implementação.

4.8.5.11. Compete à contratada, ainda, adotar as versões mais novas que venham a ser disponibilizadas pelo fabricante do SAP Solution Manager 7.2 e da Metodologia Activate.

4.8.5.12. Assim, deve ser entregue à Telebras o descritivo do modelo de gestão do ciclo de vida da solução com base nesses requisitos.

4.8.5.13. Planejamento inicial

4.8.5.13.1. Deverá detalhar, observando os requisitos e descritivos constantes desse Termo de Referência, o cronograma onde constarão as tarefas a serem realizadas, produtos entregues e marcos das atividades de instalação e configuração do ambiente computacional, de planejamento da implantação e de planejamento geral do treinamento.

4.8.5.13.2. Para atendimento desse item a contratada deverá observar a metodologia SAP Activate e as atividades estabelecidas no edital e seus anexos, descrever os procedimentos de execução de cada uma das etapas previstas na metodologia de implementação do fabricante, abordando a característica e finalidade de cada solução a ser implementada e o modo de atuação em cada uma das fases e atividades previstas.

4.8.5.13.3. Deverá constar deste plano, no mínimo, os seguintes elementos:

4.8.5.13.3.1.1. Cronograma detalhado de toda a execução do contrato.

4.8.5.13.3.1.2. Sequenciamento e relação de dependência entre atividades/etapas do projeto.

4.8.5.13.3.1.3. Pré-requisitos.

4.8.5.13.3.1.4. Prazo previsto.

4.8.5.13.3.1.5. Plano de transição.

4.8.5.13.3.1.6. Definição dos procedimentos para acompanhamento do projeto e periodicidade (adaptar às regras de gestão estabelecidas no edital, quando for atividade na esfera do Comitê Executivo e Comitê Gestor).

4.8.5.13.3.1.7. Definição dos procedimentos para encerramento e aceite de cada atividade/etapa do projeto em conformidade com os termos do edital.

4.8.5.13.3.1.8. Lista de entregáveis de acordo com os cronogramas estabelecidos e os marcos estabelecidos no edital.

4.8.5.13.3.1.9. Relação dos requisitos funcionais que serão atendidos pela implementação (indicado por solução individualizada), estabelecendo por qual funcionalidade da solução aquele requisito será atendido. Caso o requisito seja atendido, na implementação, por mais de uma funcionalidade, informar todas elas.

4.8.5.14. Project Charter

4.8.5.14.1. Apresentado o projeto de implementação na melhor forma da metodologia SAP Activate, deve contemplar todos os elementos constantes do presente Termo de Referência e demais elementos necessários, garantindo, dentre outros, o adequado registro dos eventos de projeto, mantendo-os atualizados.

4.8.5.15. Plano de transição contratual

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.15.1. Garantir por intermédio do planejamento das atividades de transição contratual e um plano abrangente, o repasse do conhecimento, garantindo a integral manutenção da informação, institucionalmente e pela disseminação da informação técnica.

4.8.5.15.2. A transferência do conhecimento deve ser abordada em todas as fases do ciclo de implementação, inclusive e especialmente na fase de operação assistida, contemplando não só a produção de documentação (inclusive manuais, material didático etc.) e sua efetiva atualização; o conteúdo, metodologia e a didática dos treinamentos; e, o acompanhamento da execução operacional em tempo de uso produtivo da solução, de sorte a abranger a utilização, operação, sustentação e manutenção evolutiva da solução.

4.8.5.15.3. O processo de repasse do conhecimento também poderá ser dirigido a terceiros, por indicação expressa da Telebras, em caso de terceirização de atividades correlacionadas, sem prejuízo de, simultaneamente, também serem capacitados os colaboradores internos, de sorte que não haverá a transferência para um em detrimento de outro.

4.8.5.16. Plano de comunicação (communications management Plan1)

4.8.5.16.1. Observada a metodologia estabelecida nesse Termo de Referência e de acordo com as definições do Communications Management Plan conforme apresentado no PMBOK, deve estabelecer a forma pela qual se dará a comunicação da equipe da Telebras e da contratada em relação ao público usuário da solução e gestores da Telebras, com finalidade de minimizar impactos da implantação da solução.

4.8.5.16.2. O plano de comunicação deverá conter, no mínimo, matriz de comunicação, plano de entrevistas e plano de reuniões.

4.8.5.17. Plano de gerenciamento da informação

4.8.5.17.1. De acordo com o perfil profissional e o papel a ser desempenhado, estabelecer quais informações do projeto deverão ser de domínio do recurso.

4.8.5.17.2. Como se dará o fluxo de informação para cada perfil e quem será responsável por prover essa informação.

4.8.5.17.3. A forma pela qual a informação será utilizada pelo recurso no âmbito do projeto.

4.8.5.18. Plano de contingência, recuperação e backup

4.8.5.18.1. De acordo com as melhores práticas, a metodologia SAP Activate e as normas técnicas aplicáveis, estabelecer as ações estratégicas e efetivas para o caso de interrupção de serviços do ambiente computacional da Telebras, especialmente nas fases de ativação/go-live, devendo conter, no mínimo:

4.8.5.18.1.1. Identificação das atividades críticas e dos recursos necessários à continuidade do funcionamento da solução;

4.8.5.18.1.2. Definição do tempo objetivado de recuperação máximo entre interrupções, avaliação dos riscos de ocorrência de interrupções e determinação da escolha para o seu tratamento;

4.8.5.18.1.3. Definição do tempo objetivado de recuperação máximo entre interrupções, avaliação dos riscos de ocorrência de interrupções e determinação da escolha para o seu tratamento;

4.8.5.18.1.4. Determinação da estratégia de continuidade funcionais e quais são as soluções e acordos para atender ao tempo objetivado de recuperação definido;

4.8.5.18.1.5. Definição dos procedimentos rotineiros para salvaguardar as informações e equipamentos, ou seja, a política de backup e de guarda dos equipamentos, bem como testes e manutenção preventiva destes;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.18.1.6. Identificação dos principais problemas que podem ocorrer e os procedimentos a serem tomados com suas respectivas tolerâncias para reparo quanto ao tempo de recuperação e integridade das informações;

4.8.5.18.1.7. Inclusão de procedimentos específicos necessários para a recuperação de aplicativos fornecidos e instalados na solução, enfatizando possíveis detalhes não incluídos na recuperação global relativa ao seu ambiente computacional.

4.8.5.19. Plano de continuidade da operação

4.8.5.19.1. De acordo com as melhores práticas e as normas técnicas aplicáveis, estabelecer os procedimentos a serem adotados em caso de interrupção de funções funcionais, contemplando, pelo menos:

4.8.5.19.1.1. Identificação das atividades críticas e dos recursos necessários para garantir a gestão da continuidade da operação; definição do tempo objetivado de recuperação máximo entre interrupções; avaliação de riscos adicionais; e determinação da escolha para tratamento de risco;

4.8.5.19.1.2. Determinação da estratégia de continuidade funcional: quais são as soluções e acordos para atender ao tempo objetivado de recuperação definido;

4.8.5.19.1.3. Alinhamento ao plano de gerenciamento de incidente;

4.8.5.19.1.4. O ciclo cultural da instituição para garantia e melhoria do processo de gestão da continuidade da operação, evidenciando capacidade estratégica e tática de planejar e responder a incidentes e a interrupções;

4.8.5.19.1.5. Estabelecer os processos de identificação ameaças potenciais e possíveis impactos na operação funcional no âmbito da Telebras, destacando a capacidade de testar, manter, analisar criticamente os preparativos de gestão de continuidade funcionais.

4.8.5.20. Plano de gestão de mudança cultural

4.8.5.20.1. Alinhado com a metodologia Activate e com os demais requisitos do presente Termo de Referência, deverá contemplar a estratégia de gestão da mudança com foco na gestão da qualitativa e disseminação estratégica da informação, com foco no envolvimento dos colabores pelo conhecimento das ações e das vantagens almejadas com o processo, reduzindo resistências e aumentando o engajamento qualificado.

4.8.5.20.2. Definição e identificação das responsabilidades e envolvimento de agentes de mudança em suas respectivas esferas de competência, criando uma rede de mudança desde a alta administração da Telebras até seus colaboradores, devendo conter, no mínimo, os seguintes tópicos:

4.8.5.20.2.1. Plano de alinhamento de lideranças;

4.8.5.20.2.2. Identificação de necessidades de mudanças organizacionais e seu desenho, baseado na construção dos novos processos.

4.8.5.21. Plano geral de testes

4.8.5.21.1. Atento às diretrizes da metodologia SAP Activate, orientação prevalente para todos os planos indicados, deve designar a totalidade dos testes aplicáveis à implementação integral da solução, abrangendo todos os níveis e fases desse processo.

4.8.5.21.2. Deverão estar representados o plano de teste, a especificação do projeto de teste, a especificação dos casos de teste, a especificação dos procedimentos de teste, o log de teste, o relatório de incidentes do teste e relatório de sumário de testes (baseados nas normas técnicas em vigor).

4.8.5.21.3. Deverá ser avaliado no plano geral a adoção de ferramentas de automação de testes, a exemplo do Component Based Test Automation, disponível no SAP Solution Manager.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.21.4. A ausência de elementos necessários na execução de cada documento descrito, importará na determinação de revisão do documento para sua complementação e, em último caso, rejeição até que venham a ser entregues seguindo as melhores práticas e as normas aplicáveis.

4.8.5.22. Plano geral de treinamento

4.8.5.22.1. Observados os requisitos e as exigências estabelecidas no presente Termo de Referência para esses serviços, deverá ser elaborado um plano de treinamento pela contratada. O plano deverá ser homologado pela Telebras previamente à sua execução.

4.8.5.22.2. Os itens abaixo descritos, no mínimo, devem estar presentes no plano, além de cumpridas as exigências já estabelecidas no tópico específico donde se descrevem os serviços de treinamento:

4.8.5.22.2.1. Demonstração de entendimento dos objetivos delineados na especificação dos serviços de treinamento e os meios, gerais e específicos, indicados para garantir a aprendizagem com as ações de treinamento;

4.8.5.22.2.2. Foco na aprendizagem dos colaboradores da Telebras, em conformidade com os respectivos objetivos de cada treinamento;

4.8.5.22.2.3. Comprometimento com resultados de qualidade na capacitação do público-alvo segundo a capacitação específica que se pretende alcançar;

4.8.5.22.2.4. Descrição sucinta do conteúdo de cada ação de treinamento, conforme o perfil do público-alvo;

4.8.5.22.2.5. Cronograma de treinamento que atenda a premissa da capacitação antecipadamente à fase na qual o conhecimento será requerido pela ação do colaborador treinado;

4.8.5.22.2.6. Logística e recursos didáticos necessários para a execução de cada ação de treinamento;

4.8.5.22.2.7. Planejamento instrucional por ação de treinamento, com área, metodologia, carga-horária, conteúdo programático e critério de avaliação;

4.8.5.22.2.8. Relação de materiais didáticos previstos para cada ação de treinamento.

4.8.5.23. Plano de riscos do projeto (RISK management plan1)

4.8.5.23.1. Propor uma matriz de papéis e responsabilidades evidenciando individualmente todos os personagens (contratante e contratado), absolutamente aderente à metodologia SAP Activate e às disposições já consignadas no presente Termo de Referência, indicando a fase e o espectro de participação (homologa, valida, participa, solicita, entrega etc.).

4.8.5.23.2. Apresentar um plano de gerenciamento de riscos (observadas as definições do Risk Management Plan conforme apresentado no PMBOK), descrevendo como se dará o gerenciamento de riscos em todas as fases do projeto, indicando, no mínimo e não exclusivamente, os seguintes pontos:

4.8.5.23.2.1. Métodos de planejamento, controle e comunicação;

4.8.5.23.2.2. Atribuições de responsabilidades dos envolvidos, observado preliminarmente a matriz de riscos constantes no presente processo e aquela produzida adicionalmente pela própria contratada;

4.8.5.23.2.3. Critérios e padrões para medição e avaliação dos riscos;

4.8.5.23.2.4. Padrão de documentação e registro dos riscos;

4.8.5.23.2.5. Descrição das ações de enfrentamento aos riscos identificados (mitigação, prevenção, transferência e aceitação);

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.23.2.6. Ações para controle e monitoramento dos riscos.

4.8.5.24. Plano de gerenciamento do Projeto

4.8.5.24.1. De acordo com os elementos constantes do presente Termo de Referência, da metodologia estabelecida, detalhar todas as atividades e entregáveis, identificar e documentar os procedimentos a serem realizados na fase, definir prazos para a entrega dos produtos, além da relação dos atores da contratada e da Telebras envolvidos nas atividades de cada fase, seguindo as definições do Project Management Plan conforme apresentado no PMBOK.

4.8.5.24.2. O plano de projeto deverá conter, entre outros:

4.8.5.24.2.1. Metodologia para levantamento de informações. A contratada deverá definir metodologia para levantamento de informações para subsidiar o serviço de implantação da solução contratada.

4.8.5.24.2.2. Cronograma de atividades a executar. A contratada deverá relacionar as atividades a serem executadas durante a implantação, com definição da respectiva duração e destaque para homologação, por parte da Telebras, de produtos entregues.

4.8.5.24.2.3. Relação dos atores envolvidos nas atividades. A contratada deverá identificar os atores, da contratada e da Telebras, envolvidos nas atividades do plano de implantação, com destaque para o responsável em cada atividade.

4.8.5.24.2.4. Relação das etapas. A contratada deverá identificar as etapas agrupadoras de atividades correlatas e dos paralelismos dessas etapas.

4.8.5.24.2.5. Definição de marcos menores. A contratada deverá definir marcos para entrega e homologação de conjuntos de produtos, observando os prazos máximos de conclusão dos marcos, eventos que autorizam a contratada a iniciar procedimento de recebimento do respectivo pagamento.

4.8.5.24.2.6. Cronograma físico-financeiro ajustado e detalhado. A contratada deverá elaborar a adaptação do cronograma físico-financeiro do projeto de implantação, ajustado e detalhado.

4.8.5.24.2.7. Lista de documentos da Telebras. A contratada deverá listar os documentos da Telebras necessários para a execução do serviço. Excepcionalmente, novos documentos poderão ser requeridos ao longo da implantação da solução contratada.

4.8.5.25. Plano de gerenciamento de escopo

4.8.5.25.1. Método e procedimentos para gerenciamento do escopo, com ênfase para enfrentamento das seguintes situações:

4.8.5.25.1.1. GAPs;

4.8.5.25.1.2. Change Request;

4.8.5.25.1.3. Erros de especificação funcional e de especificação técnica;

4.8.5.25.1.4. Atraso na execução do cronograma;

4.8.5.25.1.5. Desvios de escopo;

4.8.5.25.1.6. Perda de recursos na equipe de implementação;

4.8.5.25.1.7. Mudança na gestão de projeto;

4.8.5.25.1.8. Mudança na gerência de projeto;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.25.1.9. Sobrestamento forçado do projeto;

4.8.5.25.1.10. Necessidade de refazimento de testes e de ciclos de teste;

4.8.5.25.1.11. Baixa produtividade das equipes de implementação;

4.8.5.25.1.12. Avaliação de produtividade dos recursos alocados;

4.8.5.25.1.13. Necessidade de subcontratação de serviços altamente especializados.

4.8.5.25.2. Considerar todas essas variáveis em cada uma das fases do ciclo de projeto e de acordo com as etapas da metodologia SAP Activate.

4.8.5.25.3. O método e os procedimentos deverão indicar, obrigatoriamente, mas não exclusivamente, a descrição de como se dará o monitoramento para a identificação da ocorrência, sua classificação de risco e o meio pelo qual se dará o tratamento da ocorrência.

4.8.5.25.4. Avaliação dos principais riscos existentes em cada uma das fases da metodologia SAP Activate em relação ao presente projeto, seus possíveis impactos no projeto e a indicação de possíveis ações para mitigação de riscos e impactos.

4.8.5.25.5. Estabelecer, para o caso específico do presente projeto, em caso de necessidade de alteração de escopo, quais seriam as “janelas” onde se poderiam promover essas alterações com o menor risco e o menor impacto em termos de cronograma, custos e perda de produtividade.

4.8.5.26. Plano de gerenciamento de cronograma

4.8.5.26.1. Formulação de um cronograma-base, com representação na forma do diagrama de Gantt ou equivalente, incluindo, pelo menos, o controle físico, financeiro e de recursos, permitindo que se acompanhe visualmente da evolução das atividades, indicando:

4.8.5.26.1.1. Periodicidade do ciclo de avaliação do andamento das atividades;

4.8.5.26.1.2. Critério a ser adotado nessa avaliação;

4.8.5.26.1.3. Meio pela qual as variações do cronograma devem ser tratadas conforme cada caso;

4.8.5.26.1.4. Critério de avaliação da performance do andamento do cronograma durante o projeto;

4.8.5.26.1.5. Processo para impor alterações de cronograma;

4.8.5.26.1.6. Plano de comunicação de alterações de cronograma envolvendo o Comitê Executivo, Comitê Gestor, agentes de mudança organizacional e demais usuários.

4.8.5.27. Plano de gerenciamento de recursos

4.8.5.27.1. Indicar, em relação aos recursos físicos, durante todo o período de vigência do contrato e especialmente ajustado às fases da metodologia SAP Activate:

4.8.5.27.1.1. Perfis;

4.8.5.27.1.2. Atividades;

4.8.5.27.1.3. Quantidades (total em cada fase);

4.8.5.27.1.4. Localização (on site ou remoto);

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.27.1.5. Dedicação (exclusiva, não exclusiva, integral, não integral).

4.8.5.27.2. No caso de dedicação não exclusiva, informar se haverá representatividade do perfil na sua ausência.

4.8.5.27.3. Para os casos de localização remota, dizer como se dará a prestação dos serviços e forma de comunicação.

4.8.5.27.4. Insumos necessários para a execução dos serviços pela equipe de implementação deverão ser fornecidos integralmente pela contratada, com sistemas e softwares acessórios plenamente adequados e adaptados ao ambiente computacional da Telebras. Assim, o plano dever trazer a informação de quais são os insumos necessários e que serão fornecidos pela contratada à sua equipe de implementação.

4.8.5.27.5. Os espaços físicos para acomodação da equipe de implementação serão fornecidos pela Telebras, devendo a contratada listar os insumos necessários para acomodação das equipes: (Mesas, cadeiras, pontos de rede, pontos wi-fi etc).

4.8.5.28. Plano de gerenciamento de formação e manutenção de equipe de implementação

4.8.5.28.1. A identificação nominal de cada recurso integrante da equipe de implementação, com a indicação de seu perfil técnico e regime de alocação no contrato.

4.8.5.28.2. A descrição das habilidades e experiência de cada recurso da equipe, com as respectivas comprovações.

4.8.5.28.3. O papel a ser desempenhado pelo recurso no âmbito da equipe e do contrato.

4.8.5.28.4. Indicar, no fluxo de execução do contrato, data prevista de ingresso do recurso no projeto e data de possível desligamento.

4.8.5.28.5. A avaliação do impacto da participação dos membros da equipe no projeto e o efetivo risco existente no caso de desligamento do recurso.

4.8.5.28.6. A definição de como serão gerenciados os recursos da equipe de projeto, especialmente em caso de desligamento abrupto, como serão repostos os recursos desligados do projeto, plano de contingência no caso de não reposição imediata do recurso.

4.8.5.29. Plano de gerenciamento de qualidade

4.8.5.29.1. A responsabilidade objetiva pelo controle de qualidade pelos serviços de implementação, seja em relação às atividades executadas na gestão do contrato, na gestão de pessoal, na tomada de decisão técnica, na coordenação das atividades, seja na resultante final do produto e ser ao final entregue, é da implementadora contratada, a qual deve, ainda, garantir a qualidade dos serviços de implementação executados em todas essas esferas.

4.8.5.29.2. Assim, apenas a gestão do controle de execução dos serviços é que se dá de forma conjunta entre Telebras e contratada.

4.8.5.29.3. Diante disso, compete a contratada produzir um plano de projeto, aderente à metodologia SAP Activate, o qual permitirá ao Comitê Gestor avaliar as condutas em tempo de projeto.

4.8.5.29.4. Explicitar quais as políticas de qualidade adotadas pela contratada na gestão de projetos e que serão aplicadas ao presente Termo de Referência, informando como se dará sua implantação e seu gerenciamento.

4.8.5.29.5. O plano de qualidade deve dedicar um item para tratar da gestão de qualidade das equipes na fase de avaliação das especificações funcionais, avaliação das funcionalidades das ferramentas ofertadas pelo fabricante, garantindo, assim, o maior nível de aderência da solução no trabalho de fit/gap, bem assim, a mitigação máxima de GAP’s futuros e solicitações de mudança.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.30. Plano geral de migração de dados

4.8.5.30.1. Deve contemplar as atividades a serem executadas conforme as melhores práticas, as regras da metodologia SAP Activate e as diretrizes constantes do presente Termo de Referência, cuidando, ainda, de destacar o plano de conversão de dados, observados os seguintes itens:

4.8.5.30.1.1. Descrever o processo pela qual se dará o gerenciamento da transferência das informações dos sistemas legados para as novas soluções implementadas, preservando os dados historicamente tratados pela Telebras.

4.8.5.30.1.2. Indicar as ações de enfrentamento de impactos possíveis e os riscos nessa migração de dados, considerando individualmente o SAP Ariba, o SAP Success factors, SAP S/4HANA e o CRM.

4.8.5.30.1.3. O plano deve estabelecer uma metodologia exequível para desenvolver um determinado conjunto de rotinas e aplicativos a serem utilizados na conversão de dados.

4.8.5.30.1.4. O plano deve considerar, pelo menos, as seguintes atividades:

4.8.5.30.1.4.1. Extração de dados para conversão;

4.8.5.30.1.4.2. Realização dos testes de aceitação da extração dos dados;

4.8.5.30.1.4.3. Tratamento/adequação dos dados extraídos;

4.8.5.30.1.4.4. Migração dos dados para outra plataforma/base de dados.

4.8.5.31. Plano geral de integração e intercâmbio de dados

4.8.5.31.1. A ser criado durante o planejamento da implantação, deve conter, no mínimo:

4.8.5.31.1.1. Descrição das áreas funcionais e das entidades externas que participarão da integração com sistemas e do intercâmbio de dados, respectivamente. Para cada área funcional e para cada entidade externa, deverão ser descritos os modelos (templates) dos arquivos que serão utilizados para transferência de dados entre as bases de dados origem e destino.

4.8.5.31.1.2. Cronograma de desenvolvimento, teste e implantação das integrações de dados.

4.8.5.31.1.3. Cronograma de desenvolvimento, teste e implantação para os intercâmbios de dados, contemplando cada entidade externa mencionada no documento “Requisitos de integração e intercâmbio de dados”.

4.8.5.31.1.4. Documentação técnica das soluções utilizadas para integração e para validação dos serviços publicados, bem como para suas monitorações. Em caso de ferramenta de mercado, apresentar documentação oficial do fabricante.

4.8.5.31.1.5. Planejamento detalhado da integração dos sistemas ou intercâmbio de dados com entidades externas, contemplando os dados correntes e históricos.

4.8.5.31.1.6. Esquema detalhado de integração dos sistemas ou do intercâmbio de dados, indicando, no mínimo, as formas de integração ou de intercâmbio, as fontes, as regras de transformação e os destinos nos sistemas.

4.8.5.31.1.7. Forma detalhada de tratamento das informações constantes do sistema que não são contempladas na solução.

4.8.5.31.1.8. Forma detalhada de tratamento das informações necessárias na solução que não existem no sistema integrado.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.31.1.9. Documentação da periodicidade (agendamento) de execuções das rotinas de integração e de intercâmbio de dados.

4.8.5.31.1.10. Documentação dos locais de guarda dos arquivos interfaceados com os sistemas e entidades externas.

4.8.5.31.1.11. Plano de testes de integração e de intercâmbio.

4.8.5.31.1.12. Plano de integração e intercâmbio de dados.

4.8.5.31.2. A ser desenvolvido durante a execução da implantação, devendo conter, para cada sistema a ser integrado, no mínimo:

4.8.5.31.2.1. Planejamento detalhado da integração dos sistemas ou intercâmbio de dados com entidades externas, contemplando os dados correntes e históricos.

4.8.5.31.2.2. Esquema detalhado de integração dos sistemas ou do intercâmbio de dados, indicando, no mínimo, as formas de integração ou de intercâmbio, as fontes, as regras de transformação e os destinos nos sistemas.

4.8.5.31.2.3. Forma detalhada de tratamento das informações constantes do sistema que não são contempladas na solução.

4.8.5.31.2.4. Forma detalhada de tratamento das informações necessárias na solução que não existem no sistema integrado.

4.8.5.31.2.5. Agrupamentos de informações a serem integradas que possibilitem uma amostragem de dados para validação pela Telebras.

4.8.5.31.2.6. Se for o caso, indicação da chave natural, ou seja, o conjunto de colunas de determinada tabela que identificam unicamente um registro (linha da tabela).

4.8.5.31.2.7. Se for o caso, indicação das stored procedures e functions utilizadas para carga dos dados nas bases de destino.

4.8.5.31.2.8. Documentação da periodicidade (agendamento) de execuções das rotinas de integração e de intercâmbio de dados.

4.8.5.31.2.9. Documentação dos locais de guarda dos arquivos interfaceados com os sistemas e entidades externas.

4.8.5.31.2.10. Plano de testes de integração e de intercâmbio.

4.8.5.31.2.11. Objetivos funcionais que definem as necessidades de integração de dados.

4.8.5.31.2.12. Descrição dos conceitos funcionais que participarão da integração de dados.

4.8.5.31.2.13. Visão de processo da integração de dados, para os casos de integrações complexas que possuem relações de precedência entre conceitos.

4.8.5.31.2.14. Diagrama de contexto apresentando os fluxos de integrações entres sistemas por conceito funcionais.

4.8.5.31.2.15. Listagem das integrações de dados a serem desenvolvidas.

4.8.5.31.2.16. Cronograma de especificação, projeto/construção, teste e liberação dos sistemas de integração de dados.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.31.2.17. Definição da estratégia e procedimentos de teste, verificação, validação e aceitação.

4.8.5.31.2.18. Definição da estratégia de transferência de tecnologia da contratada para a Telebras.

4.8.5.31.3. Para as integrações definidas no plano de integração de dados, elaborar-se-á o documento de mapeamento “de/para” para detalhamento das integrações de dados, que conterá no mínimo as seguintes informações:

4.8.5.31.3.1. Para cada conceito funcional envolvido nas integrações, será descrita a representação das fontes e dos destinos de dados;

4.8.5.31.3.2. Detalhamento das fontes e destinos de dados – estrutura, filtros, indicação de chave única e operações a serem realizadas (inclusão, alteração, exclusão);

4.8.5.31.3.3. Documentação do mapeamento “de/para” entre a fonte e o destino dos dados: transformações, conversões e formatações de dados;

4.8.5.31.3.4. Documentação da periodicidade (agendamento) e tempo máximo de execução das rotinas de integração de dados;

4.8.5.31.3.5. Documentação dos locais de armazenamento dos arquivos gerados na execução dos sistemas de integração de dados.

4.8.5.31.4. A execução dos sistemas de integração de dados será realizada, automaticamente, mediante agendamentos previamente configurados.

4.8.5.31.5. O agendamento das integrações poderá variar para cada conceito funcional e é determinado pela necessidade da operação. Assim, poderá ser definido como periódico (exemplos: a cada 2 minutos; uma vez ao dia) ou on-line, sempre que dados forem alterados na fonte (máster do dado).

4.8.5.31.6. A Telebras fornecerá à contratada as informações necessárias de forma a subsidiá-la na produção dos planos de integração de dados e mapeamentos “de/para”, em especial:

4.8.5.31.6.1. Documentação dos modelos de dados ou serviços envolvidos nas integrações;

4.8.5.31.6.2. Definição das periodicidades (agendamento) das execuções das rotinas de integração de dados, conforme necessidade da operação;

4.8.5.31.6.3. Definição dos locais para armazenamento de arquivos de resultado e logs gerados na execução das rotinas de integração de dados;

4.8.5.31.6.4. Homologação dos documentos e do conteúdo de treinamento a ser ministrado pela contratada em relação aos sistemas de integração de dados;

4.8.5.31.6.5. A Telebras homologará os planos de integração de dados e os mapeamentos “de/para” produzidos pela contratada.

4.8.5.32. Projeto e construção dos sistemas de integração

4.8.5.32.1. São orientações para o projeto dos sistemas de integração:

4.8.5.32.1.1. Os dados fontes poderão ser enviados para componentes de software, tais como web services ou stored procedures, para cumprir regras funcionais antes da carga dos dados na base de dados;

4.8.5.32.1.2. Nos casos de integração de dados de uma fonte para vários destinos, projetar-se-á o sistema de integração para reuso dos componentes de extração dos dados da fonte;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.32.1.3. As boas práticas indicadas pela contratante serão observadas;

4.8.5.32.1.4. A Telebras poderá orientar a contratada em relação a decisões de projeto dos sistemas de integração conforme padrões definidos pela Telebras;

4.8.5.32.1.5. Exigir-se-á da contratada, em cada projeto de sistema de integração, interfaces de comunicação dos resultados do processamento para a ferramenta de monitoramento da Telebras, conforme orientações e padrões técnicos da Telebras.

4.8.5.32.2. A contratada não poderá alterar:

4.8.5.32.2.1. Códigos-fontes de sistemas em uso na Telebdras;

4.8.5.32.2.2. Código PL/SQL (stored procedures e functions) em uso na Telebras;

4.8.5.32.2.3. Estruturas de bancos de dados em uso na Telebras;

4.8.5.32.2.4. A disponibilidade e o desempenho dos bancos de dados (corporativo e de sistemas externos a Telebras) não poderão ser afetados devido à execução dos sistemas de integração de dados.

4.8.5.32.3. Testes

4.8.5.32.3.1. Caberá a contratada:

4.8.5.32.3.1.1. Elaborar plano e casos de testes para as integrações definidas no plano de integração de dados e detalhadas no mapeamento “de/para”;

4.8.5.32.3.1.2. Desenvolver scripts de testes automatizados quando possível, seguindo os casos de testes definidos;

4.8.5.32.3.1.3. Executar testes contemplando todos os sistemas de integração;

4.8.5.32.3.1.4. Divulgar a Telebras os resultados (evidências) da execução dos testes.

4.8.5.32.4. Liberação

4.8.5.32.4.1. A Telebras homologará os sistemas de integração de dados para cada conceito funcional, com apoio da documentação elaborada (plano de integração de dados e mapeamento “de/para”), planos e casos de teste, scripts de testes automatizados, componentes desenvolvidos e evidências de teste.

4.8.5.32.4.2. A contratada será responsável pela liberação dos sistemas de integração de dados em ambiente de produção após homologação.

4.8.5.32.4.3. A programação da execução dos sistemas de integração, segundo agendamento definido, é de responsabilidade da Telebras.

4.8.5.32.5. Operação

4.8.5.32.5.1. A contratada é responsável por monitorar os sistemas de integração de dados.

4.8.5.32.5.2. As interfaces de monitoramento configuradas pela contratada estarão disponíveis para a Telebras para fins de consulta pela área de operação/produção. Estas interfaces apresentarão, para cada sistema de integração de dados (item de configuração), no mínimo, as seguintes informações:

4.8.5.32.5.2.1. Horário e/ou período de agendamento das integrações, quando aplicável;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.5.32.5.2.2. Histórico de execução das integrações que indique, no mínimo, data e hora da ocorrência da integração, indicador de sucesso ou falha da operação e, em caso de falha, a descrição detalhada da falha. O histórico deve prover ainda a quantidade de registros lidos, incluídos, atualizados e excluídos, quando aplicável.

4.8.5.32.5.3. A contratada deverá providenciar o tratamento de incidentes e de problemas detectados nos sistemas de integração de dados.

4.8.5.32.5.4. Os problemas identificados por meio da ocorrência de incidentes serão corrigidos pela contratada, sem ônus adicional a Telebras, em prazo estipulado nos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

4.8.5.32.5.5. Caso a contratada comprove que o incidente na integração tenha ocorrido por responsabilidade da Telebras, a correção do problema será realizada em conjunto, com a participação da Telebras e da contratada.

4.8.5.32.5.6. Caso seja necessária a correção dos dados na base de destino devido a falhas na integração de dados, a contratada deverá produzir os scripts SQL que façam as correções na base de dados de destino. Se a base de destino for base de dados de sistemas corporativos ou de sistema externos da Telebras, os scripts de correção devem ser homologados pela Telebras antes da sua execução.

4.8.6. Detalhamento dos serviços de integração

4.8.6.1. O serviço de integração tem por objetivo promover interoperabilidade da solução integrada, formada pelos softwares SAP, com as soluções em uso pela Telebras.

4.8.6.2. Além disso, tendo em vista que o objeto se refere a implementação de solução integrada do fabricante SAP, formada pelos produtos SAP S/4HANA, SAP Ariba e SAP Successfactors, cabe à contratada desenvolver seus serviços perseguindo, como resultado principal, o funcionamento fluido e coordenado de todos estes produtos, conforme definições e elementos básicos deste projeto.

4.8.6.3. Compete exclusivamente à contratada promover a integração on-line de todos os componentes da solução integrada, exceto SAP CONCUR e SAP FIELDGLASS (integração pela própria SAP) assegurando sua estabilidade plena e seu perfeito funcionamento, atendendo aos níveis de serviços exigidos.

4.8.6.4. Assim é de fundamental importância que a contratada disponha de inequívoca qualificação técnica, sendo capaz de desenvolver uma arquitetura de integração de grande eficiência.

4.8.6.5. É de responsabilidade da contratada, independente dos processos de homologação e validação que estejam a cargo da APS, o fornecimento de API's que permitam a implementação e o correto funcionamento destas integrações, uma vez que esses processos de homologação e validação, em última análise, seguem o roteiro proposto e estabelecido pelo próprio implementador.

4.8.6.6. A Telebras oferecerá ambientes centralizados de testes, homologação e produção visando suporte à implementação das integrações necessárias.

4.8.6.7. A contratada deve apresentar os desenhos das arquiteturas de integração de todas as APIs.

4.8.6.8. A especificação da arquitetura de Integração de uma API deve conter, no mínimo:

4.8.6.8.1. Descrição de todos os parâmetros de entrada e retorno, protocolos e operações suportadas pela API de integração;

4.8.6.8.1.1. Descrição detalhada de como as operações devem ser acionadas;

4.8.6.8.1.2. Esquema gráfico que apresenta as dependências entre as operações desenvolvidas nas API’s fornecidas e os processos realizados dentro do ambiente SAP;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.6.8.1.3. Descrição detalhada das operações, seus parâmetros de entrada e dados de saída para as funções migradas para API's;

4.8.6.8.1.4. Evidências de testes e homologação das funções migradas para API's.

4.8.6.8.2. A contratada deve considerar e prever a possibilidade de, durante o processo de implantação, vir a ser identificada a necessidade de novas integrações ou, ainda, o não desenvolvimento de integrações previamente identificadas, em razão de já estarem contempladas na nova solução a ser implementada, sempre a critério da Telebras.

4.8.6.8.3. Nesse caso, as integrações deverão ser realizadas respeitando o cronograma estabelecido para implementação da solução, sem ônus para a Telebras.

4.8.6.8.4. O serviço de integração contempla a integração de dados entre a solução contratada e sistemas em uso pela Telebras: especificação dos requisitos, projeto, construção, testes, implantação e operação dos sistemas de integração de dados.

4.8.6.8.5. Sistema de integração são todos os componentes desenvolvidos e/ou configurados para promover a integração bidirecional, incremental e contínua dos dados entre a solução contratada e soluções em uso pela Telebras e softwares de apoio da Telebras.

4.8.6.8.6. Os sistemas de integração serão projetados de acordo com os requisitos de integração, que definirão a tecnologia a ser utilizada. As integrações poderão ser orientadas a banco de dados, a mensagens, a troca de arquivos, a conectores específicos ou a serviços web (web services).

4.8.7. Serviço de integração de dados com sistemas legados externos

4.8.7.1. Sistema em funcionamento na Telebras acessam dados referentes aos domínios funcionais que serão gerenciados pela solução contratada. Como estes dados deixarão de ser alimentados pelos sistemas atualmente em uso na Telebras, precisa ser integrado aos sistemas da Telebras para que essas soluções não sejam impactadas.

4.8.7.2. Para isto, durante o processo de implantação da solução contratada, ocorrerá migração dos atuais dados dos sistemas da Telebras para a solução contratada, conforme descrito no item 4.8.8 deste termo, seguida da implantação dos sistemas de integração a fim de manter atualizados os sistemas da Telebras a partir da solução contratada.

4.8.7.3. Escopo

4.8.7.3.1. A integração de dados deverá ser contínua ao longo do tempo de vida da solução, ou seja, desde a sua implantação até a sua descontinuidade. Nesse período, a integração de dados deverá ocorrer ininterruptamente.

4.8.7.3.2. A integração de dados será feita nos dois sentidos. Dados que precisam ser transportados da solução contratada para os sistemas em uso pela Telebras e dados que precisam ser transportados dos sistemas da Telebras para a solução contratada.

4.8.7.3.3. Para possibilitar a integração de dados nos dois sentidos, será definido qual é o master do dado, ou seja, o sistema responsável por gerenciar o dado e que usualmente representa a fonte do dado. A condição de master do dado pode se alterar, de acordo com a estratégia de implantação da solução. Inicialmente, o master pode ser um sistema corporativo da Telebras. Depois da implantação de determinado módulo da solução, o master pode passar a ser a solução contratada.

4.8.7.3.4. A solução proverá interfaces de software para realizar a integração de dados que execute as regras funcionais antes da efetiva gravação em sua base de dados, com o objetivo de garantir a qualidade dos dados sendo integrados.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.7.4. Produtos

4.8.7.4.1. São produtos do serviço de integração de dados:

4.8.7.4.1.1. Plano geral de integração de dados;

4.8.7.4.1.2. Planos de integração de dados;

4.8.7.4.1.3. Mapeamentos “de/para”;

4.8.7.4.1.4. Sistemas de integração de dados (componentes físicos – fontes e compilados);

4.8.7.4.1.5. Planos e casos de testes de integração;

4.8.7.4.1.6. Scripts de testes automatizados;

4.8.7.4.1.7. Evidências de teste;

4.8.7.4.1.8. Interfaces de monitoramento.

4.8.7.4.2. Caso a ferramenta de integração de dados possua recursos de documentação que englobem as informações aqui especificadas, poderá ser utilizada como instrumento de documentação, ficando dispensada a apresentação de documentos formais.

4.8.7.4.3. Sistemas com Integrações necessárias.

4.8.8. Migração das bases de dados

4.8.8.1. A migração das bases de dados dos sistemas atualmente em uso pela Telebras para as soluções adquiridas e implementadas, todavia, não dispensa o trabalho de identificação das diversas fontes de dados nos sistemas em uso pela Telebras, a análise da consistência, coleta, conversão e a formatação, a fim de garantir sua conformidade com os novos modelos de dados das soluções.

4.8.8.2. Caberá exclusivamente à contratada a execução do processo de migração dos dados dos sistemas utilizados pela Telebras, devendo adotar as melhores práticas, no sentido de garantir que toda a operação será feita de maneira segura, com o adequado nível de controle, a fim de garantir a integridade e confidencialidade da informação a ser migrada.

4.8.8.3. Importa destacar, por necessário, que a Telebras, pela sua área de atuação, possui uma grande quantidade de dados, inclusive classificados como sensíveis para fins da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), razão pela qual a solução deve estar adequadamente configurada e atualizada para garantir o atendimento dos requisitos legais.

4.8.8.4. A contratada deverá observar, a fim de dar cabo à execução da migração de dados, no mínimo, as seguintes exigências:

4.8.8.4.1. Apresentar um plano detalhado de migração de dados dos sistemas em uso na Telebras para cada uma as soluções de modo individualizado;

4.8.8.4.2. Identificar todo e qualquer dado adicional a ser carregado nas soluções e que possam não estar disponíveis dos sistemas da Telebras;

4.8.8.4.3. Realizar a coleta de dados, o que implica na especificação de todos os requisitos de dados das soluções, assim como a validação da integridade da informação existente;

4.8.8.4.4. Promover a formatação e a conversão dos dados, objetivando a transformação da estrutura dos dados necessários para o perfeito funcionamento das soluções, e todos os procedimentos de desenvolvimento da

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

conversão de informações, incluindo a criação e manutenção de artefatos, bem como as ações de controle e de contingência para os processos de conversão;

4.8.8.4.5. Executar conversão automatizada, observada sempre a metodologia SAP Activate e as ferramentas nativas disponíveis, para a migração das informações para a solução;

4.8.8.4.6. Caso necessário, por intermédio da criação de programas e módulos a serem utilizados para tal finalidade. Todas as especificações deverão ser documentadas para o uso dos analistas e programadores, a fim de garantir que os eventuais programas criados irão verificar e validar a consistência dos dados obtidos;

4.8.8.4.7. Deverá ser estabelecida uma estratégia de migração privilegiando os dados para os quais existam exigências legais, de acordo com os tempos indicados pela legislação aplicável à Telebras;

4.8.8.4.8. Os dados identificados como prioritários, por serem considerados estratégicos ou por possuírem requisitos legais aplicáveis à Telebras, deverão ser migrados em conformidade com os critérios e a metodologia definidos pela contratada. Esses critérios deverão ser previamente submetidos à validação dos analistas da Telebras, durante a fase de planejamento da migração, de forma a assegurar o alinhamento com os requisitos de negócio, regulatórios e de continuidade operacional.

4.8.8.4.9. Deverá ser definida uma estratégia de migração de dados dos sistemas atuais em uso na Telebras e de seus históricos para as soluções, sem que haja a interrupção dos serviços nestes sistemas;

4.8.8.4.10. Caso tal estratégia seja impossível ou se mostre fundamentadamente desaconselhável, de sorte que haja necessidade de interrupção de serviços ou sistemas, essa parada deve ser planejada, e estruturada em conformidade com as necessidades da Telebras , que pode, também por fundamentado motivo, demonstrar a impossibilidade de parada no sistema, de sorte que caberá à contratada apresentar alternativas para que seja realizada a migração dos dados para as soluções em condições de menores riscos para a Telebras;

4.8.8.4.10.1. Como regra geral, fica estabelecido que devam ser migrados, pelo menos, todos os dados dos relativos a: saldos de contas e partidas em aberto (transações em tramitação) e dados mestres;

4.8.8.4.10.2. Para garantir a integridade dos dados, documentos fechados que estiverem atrelados as partidas em aberto também serão migrados;

4.8.8.4.10.3. Em tempo de projeto será avaliado se dados contábeis precisam ser migrados por conta do fechamento do SPED Contábil anual, o que se espera será melhor detalhado na fase de planejamento pós-contratação junto com a contratada;

4.8.8.4.10.4. O mesmo se aplica para a Folha de Pagamento, com a avaliação da melhor ação em tempo de projeto e que se espera será melhor detalhado na fase de planejamento pós-contratação junto com a contratada.

4.8.8.4.11. É assim, de responsabilidade da contratada:

4.8.8.4.11.1. Executar a conversão e carga de dados para as soluções;

4.8.8.4.11.2. Se necessário, desenhar e desenvolver os programas necessários para execução da carga dos dados;

4.8.8.4.11.3. Gerenciar, por intermédio de ferramentas confiáveis e pela gestão pessoal, todo o processo de migração dos dados;

4.8.8.4.11.4. Promover a análise e a definição de índices, além de outros elementos da base de dados, que contribuam para a operação eficiente das soluções;

4.8.8.4.11.5. Prever em seu plano de transferência de conhecimento as informações relativas aos produtos das soluções às equipes da Telebras e demais usuários.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.8.4.12. Todo o processo de migração dos dados na solução será acompanhado pelos representantes da Telebras no projeto ou por técnicos por eles designados expressamente para tal fim, a fim de que seja maximizado o processo de transferência de conhecimento.

4.8.9. Da entrada em produção das soluções

4.8.9.1. O processo de implementação deverá considerar que o uso produtivo das soluções, ativação da solução (go-live), dar-se-á pelo seu processamento em ambiente de produção, em fases sucessivas, com a entrada parcial das soluções em cada uma das fases, conforme detalhado no tópico de macro cronograma proposto e marcos do processo.

4.8.9.2. Essas fases sucessivas conjugarão componentes/módulos, de acordo com a estratégia base e o cronograma de implantação definidos neste Termo de Referência, observando-se as necessidades, requisitos e premissas previamente definidas pela Telebras no presente termo, incluindo a necessária integração com os sistemas legados.

4.8.9.3. A solução ativada de maneira faseada deverá ser preparada para a integração e a interface conforme previsto nos tópicos que tratam da Integração.

4.8.9.4. A ativação integrada com os sistemas da Telebras, será promovida pela empresa SAP BRASIL LTDA, devendo ser suportada pelas equipes da contratada ao tempo da ativação que ocorrerá nas datas previstas para o marco de implementação.

4.8.9.5. A ativação da solução devidamente integrada com os sistemas legados será de responsabilidade exclusiva da contratada. A intervenção no código-fonte das soluções legadas para a utilização das APIs fornecidas pela contratada será de reponsabilidade da Telebras.

4.8.9.6. A efetiva homologação da implementação, com a integralidade de componentes/módulos, para fins de recebimento definitivo, deverá ser realizada mediante um processo próprio, seguindo as recomendações da metodologia SAP Activate e melhores práticas, por intermédio do trabalho conjunto das equipes da Telebras e da contratada, conforme estabelecido nos itens referentes à definição de marcos, cronograma e acordo de níveis de serviços – SLA.

4.8.9.7. A ativação ou entrada em operação das soluções se dará de acordo com a sequência de testes previstos na metodologia SAP Activate, após a realização e aceitação dos testes de aceitação pré-ativação, conforme indicado no item referente aos testes de aceitação pré-ativação e nos testes e avaliação de requisitos de garantia da qualidade, a fim de buscar garantir a correta operação das soluções.

4.8.10. Aceite operacional

4.8.10.1. Haverá dois ciclos de aceite operacional, sendo um parcial, quando da ativação dos componentes /módulos previstos para cada uma das fases e outro definitivo, após a ativação da 2ª fase e estabilização de todos os seus módulos, com uma nova avaliação operacional considerando o funcionamento da totalidade das soluções implementadas individualmente, entre si e com as demais integrações e interfaces que tenham sido produzidas.

4.8.10.2. Por esta razão, a aceitação operacional de qualquer das fases isoladamente não caracteriza recebimento definitivo das soluções para qualquer fim legal ou de direito, visto que a estratégia de ativação faseada busca mitigar os riscos de insucesso do projeto, permitindo que pequenos ângulos de desvios iniciais não redundem em grandes desvios na parte final do projeto, garantir uma fiscalização com maior nível de assertividade, permitir que a Telebras comece a obter, ainda que parcialmente, o retorno do investimento efetivado, o aculturamento progressivo dos usuários às novas soluções e, ainda, garantir um fluxo financeiro compatível com os investimentos da contratada, contribuindo, inclusive, para não onerar em demasia o projeto com o aumento expressivo do preço.

4.8.10.3. A implementação só se considerada parcialmente exitosa sob o ponto de vista técnico e operacional, quando as soluções agindo integradamente em sua totalidade, cumprir o 2° ciclo de testes, no prazo máximo de 2

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

(dois) meses a contar da data de conclusão da 2ª fase, onde deverá, novamente, com toda a solução em uso produtivo, iniciar, executar e encerrar um clico mensal completo das operações da Telebras.

4.8.10.4. No curso da execução e do encerramento do primeiro ciclo de operação mensal completo, serão processados os testes de aceitação operacional das soluções, a fim de verificar o atendimento, de forma integrada, das especificações dos processos funcionais da Telebras e dos requisitos funcionais especificados, conforme indicado no item relativo aos testes de aceitação pré-ativação e nos testes de avaliação de requisitos de garantia da qualidade.

4.8.10.5. Para fins de avaliação serão verificados, individualmente, todos os itens relacionados no teste de avaliação de requisitos de garantia da qualidade, atribuindo-se a classificação “aceite total” para o requisito 100% atendido, “aceite parcial” para os requisitos em qualquer percentual abaixo de 100%, mas que atenda parcialmente o requisito em sua parte essencial e “recusado” para o requisito não atendido ou atendido em sua parte essencial de maneira imprópria ou imprestável.

4.8.10.6. No caso de classificação “aceite parcial” e “recusado”, caberá à contratada, imediatamente e sob suas próprias expensas, sem qualquer ônus para a Telebras, estabelecer um plano de ação para promover a revisão e correção plena do problema apontado, não sendo admitida qualquer solução de contorno como medida definitiva e prova de efetiva correção do problema.

4.8.10.7. Remanesce, ainda, para fins de garantia, o teste de estabilidade que avalia as soluções pelo prazo de 2 (dois) meses que, superada sem a identificação da constância de GAPS (novos ou repetidos), bugs, baixa eficiência da solução no processamento das demandas, será considerada a execução integral do contrato com a subsequente emissão do termo de aceite definitivo da solução.

4.8.11. Teste de requisitos e qualidade

4.8.11.1. Testes de aceitação pré-operacional das soluções

4.8.11.1.1. A Telebras tem a prerrogativa de inspecionar e/ou testar todos os componentes da solução, conforme especificado nos requisitos técnicos, para confirmar a sua conformidade com o presente Termo.

4.8.11.1.2. Além dos testes regularmente previstos na metodologia SAP Active e melhores práticas da SAP, a contratada deverá realizar os testes de aceitação pré-operacionais sob o acompanhamento da Telebras abrangendo as soluções individualmente e com suas integrações, em cada fase de ativação/go-live e ao tempo de sua entrada em produção à totalidade.

4.8.11.1.3. A contratada deverá explorar as funcionalidades de automação de testes para acelerar agilidade da plataforma, especialmente considerando a introdução de novas interfaces.

4.8.11.1.4. Os testes de aceitação para as soluções serão realizados simulando a carga de produção, com dados preparados ou gerados a partir de ferramentas, sob responsabilidade da contratada e com o apoio da Telebras.

4.8.11.1.5. O objetivo dos testes é avaliar o desempenho, a capacidade de carga e concorrência, bem como, apurar se o sistema satisfaz todos os requisitos especificados neste Termo de Referência, quando instalado no ambiente de produção.

4.8.11.1.6. As soluções devem ser testadas depois de instaladas em seu ambiente de utilização, considerando todas as funções relacionadas ao sítio principal e sítio redundante.

4.8.11.1.7. Caso os testes demonstrem o não atendimento dos requisitos mínimos exigidos, a contratada deverá providenciar, às suas expensas, as devidas correções, alterações, atualizações ou complementações nos componentes das soluções, a fim de sanar os problemas, arcando com todas as despesas decorrentes da mesma, inclusive as necessárias para a realização de novos testes.

4.8.11.1.8. Devem ser considerados, pelo menos, as seguintes atividades e testes:

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.11.1.8.1. A inspeção de conformidade de todos os componentes de hardware e software das soluções, aptos a suportar os testes das soluções, promovendo o registro dos cenários e de todos os eventuais achados;

4.8.11.1.8.2. Testes funcionais, incluindo a verificação de todos os requisitos funcionais especificados e a integração com o ambiente de TI da Telebras;

4.8.11.1.8.3. Testes de desempenho, verificando o atendimento dos requisitos de desempenho especificados;

4.8.11.1.8.4. Testes de disponibilidade, verificando o comportamento em relação às falhas nos equipamentos;

4.8.11.1.8.5. Testes de procedimentos, avaliando os processos de operação dos componentes das soluções;

4.8.11.1.8.6. Teste de migração de dados, com o objetivo de verificar se todas as atividades relacionadas com a migração de dados do sistema atualmente em uso na Telebras para as soluções ocorreram de forma satisfatória, e todos os dados estão disponíveis para utilização;

4.8.11.1.8.7. Teste de carga, para determinar com qual volume de carga o tempo de resposta degrada ou ocorrem falhas;

4.8.11.1.8.8. Testes de segurança e/ou invasão, verificando as características de segurança das soluções, com a finalidade de indicar a capacidade de proteção contra qualquer forma de acesso não autorizado interno ou externo e dano intencional, abrangendo segurança do ambiente computacional, dos dados e dos códigos executados;

4.8.11.1.8.9. Teste de regressão, com o objetivo de assegurar que as soluções permanecem funcionais, no caso de haver uma recodificação de componentes que eventualmente sejam rejeitados;

4.8.11.1.9. Um conjunto de scripts, operando sobre uma base de dados preparada, será executado para verificar se as alterações introduzidas pela nova versão não irão afetar qualquer código existente.

4.8.11.2. Os resultados esperados a partir da baseline são comparados com os resultados de regressão de software a ser testado.

4.8.11.3. Todas as discrepâncias serão destacadas e avaliadas.

4.8.11.4. Os testes funcionais irão determinar se as soluções atendem todos os requisitos funcionais especificados no Termo de Referência, para cada macroprocesso especificado para cada solução.

4.8.11.5. Os testes de desempenho devem ser realizados utilizando ferramenta de teste que permita simular a quantidade de usuários e transações simultâneas, a fim de verificar os tempos de resposta (máximo e médio) das transações e processos.

4.8.11.6. É de responsabilidade da contratada disponibilizar a ferramenta de teste de desempenho durante o período necessário para os testes de stress das soluções.

4.8.11.7. Os testes de disponibilidade devem avaliar o comportamento das soluções em caso de falhas de operação da infraestrutura tecnológica, considerando pelo menos a simulação de queda da alimentação de parte dos equipamentos, simulação de falha em parte dos equipamentos e simulação de evento para ativar o sítio de contingência.

4.8.11.8. Os testes de procedimentos envolvendo infraestrutura tecnológica e operações das soluções devem considerar, pelo menos: backup e restore, carga de dados entre processos, geração de logs e trilhas de auditoria e demonstração de diagnóstico de problemas e sua correção.

4.8.11.9. Os testes podem ser divididos em várias fases que permitam novos componentes serem integrados ao sistema, quando estes estiverem prontos para serem testados, observando-se, prioritariamente, a previsão de 3 (três) etapas de ativação.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.11.10. Todas as partes do sistema devem ter sido testadas e aprovadas no momento da implementação.

4.8.11.11. Os testes devem incluir a ocorrência de condições operacionais normais e anormais.

4.8.12. Testes de aceitação operacional das soluções

4.8.12.1. Por intermédio dessa atividade será validada, em caráter derradeiro, a conformidade do sistema implementado (as soluções) com os requisitos funcionais estabelecidos no Termo de Referência, para obter uma certificação de implementação total.

4.8.12.2. Os trabalhos serão conduzidos por uma equipe especial designada pelo Comitê Executivo, além do fiscal técnico e do fiscal requisitante, e usuários finais da Telebras.

4.8.12.3. Este teste também vai abranger a preparação de um sumário executivo e de um relatório final sobre a execução dos novos sistemas.

4.8.12.4. A contratada, juntamente com a Telebras, deverá preparar um conjunto de cenários de testes, sendo um para cada cenário funcional, abrangendo todos os requisitos funcionais de cada uma das soluções implementadas.

4.8.12.5. Um cenário de teste, quando executado, deve cumprir todas as exigências da operação de acordo com o escopo de funcionalidade em análise.

4.8.12.6. Os cenários de teste devem incluir, no mínimo:

4.8.12.6.1. Especificação do teste – Consiste na especificação dos casos de teste. É composto de descrição da entrada, o processo a ser executado e uma previsão de resultados de saída;

4.8.12.6.2. Ambiente de teste – Para cada membro do grupo de teste deve ser fornecido o ambiente de testes, de acordo com seu papel e responsabilidades;

4.8.12.6.3. Durante a definição de cenários de teste, um critério de aceitação é definido para cada um dos cenários funcionais;

4.8.12.6.4. Os critérios de aceitação incluem comportamento esperado das soluções e os resultados esperados (dados).

4.8.12.7. Além de resultado e comportamento esperados, algumas condições também são especificadas nos critérios de aceitação. Podem ser:

4.8.12.7.1. Número de bugs para ser descoberto por um módulo funcional. Depende do tamanho da funcionalidade e é um indicador da quantidade de testes efetuados;

4.8.12.7.2. Criticidade dos erros encontrados: No caso de serem encontrados, durante os testes, erros com criticidade média ou baixa, a Telebras tem a possibilidade de aceitar ou não o cenário de teste. Todos os erros com criticidade alta devem ser imediatamente corrigidos e novamente testados. Em todos os casos, os custos serão suportados pela contratada.

4.8.12.7.3. A contratada precisa obter a aceitação operacional da Telebras para todos os componentes funcionais da solução.

4.8.12.7.4. Os critérios de aceitação para cada versão em ambiente de produção serão estabelecidos pela Telebras e pela contratada, no âmbito do Comitê Gestor, antes da liberação do teste.

4.8.12.7.5. Após a instalação, se qualquer erro ou não conformidade vier a ser identificado, um procedimento de correção deve ser executado pela contratada, sendo o cenário de teste realizado novamente para verificar seu correto funcionamento.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.12.7.6. A solução será aceita pela Telebras somente após os testes de aceitação operacional serem executados com sucesso.

4.8.12.7.7. A Telebras pode promover a contratação e indicação de terceiro, a seu critério, na qualidade de especialista externo, para a realização da totalidade ou de qualquer parte de procedimentos de teste de aceitação operacional, o que não estará sujeito a contestação por parte da contratada.

4.8.13. Teste de estabilidade

4.8.13.1. Para fins de garantia, não obstante a aceite definitivo da implementação que se dê ao final do 2º ciclo completo de operação que ocorra no prazo de 2 (dois) meses após a entrada total em produção de todos os componentes da solução com suas integrações, será promovido o monitoramento das soluções durante um período de 2 meses.

4.8.13.2. Esse prazo será contado a partir da data de emissão do termo de aceite definitivo da implementação.

4.8.13.3. Nesse período estará em teste o comportamento e a estabilidade do sistema, a fim de assegurar que nenhum erro de longo prazo venha a surgir e afetar a operação normal das soluções.

4.8.13.4. Todo e qualquer problema detectado neste período, que comprovadamente não decorra de mau uso da Telebras ou de uma intervenção por agente não credenciado pelo fabricante, será de responsabilidade da contratada, incluindo quaisquer correções, atualizações ou complementações nos componentes das soluções sem custo para a Telebras.

4.8.13.5. Nesse período poderão ser demandados serviços de manutenção evolutiva, os quais serão remunerados com o uso do banco de customização, caso ainda remanesçam valores disponíveis para tais iniciativas, seguindo-se a regra da emissão da ordem de serviço.

4.8.14. Manutenção e suporte em garantia de estabilidade

4.8.14.1. Durante todo o período de teste de estabilidade das soluções, a contratada deverá prestar serviços no sentido de manter, reparar e corrigir quaisquer deficiências eventualmente identificadas nas soluções, sem nenhum custo adicional para a Telebras, cumprindo as condições e requisitos do Termo de Referência.

4.8.14.2. A contratada deverá prover os serviços de manutenção e suporte técnico sobre os trabalhos de implementação que executou para todas as soluções, durante 2 (dois) meses a contar da data do final da operação assistida.

4.8.14.3. Deverá ser prestado o serviço por intermédio de profissionais especializados e em conformidade com a qualificação requerida originariamente para a execução do contrato, em número suficiente para acompanhar e atuar sobre as dificuldades ou problemas detectados nas soluções.

4.8.14.4. Os serviços a serem executados compreenderão as seguintes atividades:

4.8.14.4.1. Manutenção e suporte técnico das soluções relativamente aos processos funcionais;

4.8.14.4.2. Reparação e substituição de qualquer componente das soluções, de modo que as funções do sistema se mantenham de acordo com as especificações e requisitos estabelecidos;

4.8.14.4.3. A manutenção e o suporte técnico poderão ser realizados de forma remota desde que autorizados pela Telebras. A autorização para a execução do suporte remoto pode ser reconsiderada parcial ou totalmente caso o atendimento remoto se revele ineficiente, a critério da Telebras;

4.8.14.4.4. Garantir, durante todo o período de teste de estabilidade, os serviços de manutenção e suporte técnico objetivando a atualização legal no âmbito Federal, Estadual, Municipal, Distrital e dos Agentes Reguladores aos quais a Telebras está submetida;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.14.4.5. Garantia da atualização de versão da solução durante o período de teste de estabilidade sobre os serviços de customização não cobertos pelo fabricante no caso de releases e novas versões;

4.8.14.4.6. A contratada deve fornecer suporte técnico durante o período de teste de estabilidade, com contato disponível por intermédio de telefone para chamada de assistência, de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial (8 às 18 horas), considerados os dias úteis;

4.8.14.4.7. Os chamados nesse período seguirão a regra de classificação utilizada durante a operação assistida.

4.8.15. Garantia do serviço

4.8.15.1. Os serviços de implementação das soluções são cobertos por garantia, considerando qualquer parte desta, que não seja atribuível a uma falha no software, pela qual os sistemas implementados devem operar e ser mantidos de forma a atender as especificações, prazos e exigências deste Termo de Referência.

4.8.15.2. Esta permanecerá em vigor durante todo o período de fluência do prazo do teste de estabilidade, ou seja, 12 (doze) meses a partir da data da emissão do aceite definitivo da implementação.

4.8.15.3. O implementador garante, ainda, que nas ações de implementação não veio a ser introduzido nenhum código malicioso, como malwares, spywares, vírus, programação destrutiva, mecanismos destinados a prejudicar o desempenho do sistema, dados maliciosos ou outros programas não documentados.

4.8.16. Gerenciamento de riscos

4.8.16.1. Para a alocação dos riscos no âmbito do projeto, a Telebras tomou como premissa o fato de que, se tratando de uma consultoria altamente especializada, a alocação de riscos deve estar a cargo da parte que detenha a maior capacidade para geri-los e absorvê-los, considerando, ainda, ser um pressuposto básico da atividade da implementadora o adequado conhecimento, no mínimo, das regras legais e normas de regulação do um segmento da Telebras.

4.8.16.2. Noutro compasso, não se espera das áreas internas da Telebras o profundo conhecimento das etapas, atividades e tarefas essenciais e acessórias para a execução dos trabalhos de implementação, bem como das múltiplas alternativas que o produto oferece, sendo referência mundial em sistemas de gestão, a fim de garantir a maior eficiência no uso da solução, com os menores custos e prazos possíveis, sem perda de qualidade.

4.8.16.3. Dessa forma, em conclusão, a efetiva complexidade da solução com suas múltiplas alternativas, seu caráter novidadesco por se tratar de uma evolução disruptiva do antigo modelo de ERP e o alto grau de especialização necessário para promover uma implementação, com o uso dos mais diversos perfis profissionais, todos altamente capacitados, determinam que os riscos sejam, em sua primazia, um componente da área ordinária da contratada, a quem confia a Telebras obter a melhor informação, atuando sempre de maneira reativa ao impulso da implementadora.

4.8.16.4. O mapa de gerenciamento de risco (anexo II ao Termo de Referência), identifica nessa fase do processo de contratação os riscos mais contundentes ao processo em todo seu ciclo de vida, o nível de risco, o tratamento de risco, sua análise, assumindo-os como inerentes ao processo de implementação.

4.8.16.5. O gerenciamento de risco decorrerá, também, mas não exclusivamente, da aplicação do mapa de gerenciamento de risco, dentro do espectro maior das responsabilidades atribuídas a cada parte, executado no âmbito do gerenciamento do contrato e reavaliado, notadamente, após cada evento relevante ou fase estipulada na metodologia estabelecida.

4.8.16.6. O mapa de gerenciamento de risco poderá, havendo justificado motivo aceito pela Telebras – ou por sua iniciativa – ser revisto para a inclusão e revisão de seus elementos, conforme previsto na metodologia estabelecida para o presente processo e suas respectivas fases.

4.8.16.7. A contratada deverá observar, ainda, os artefatos relativos às demais obrigações quanto ao plano e o gerenciamento de riscos previstos na metodologia Activate, sem prejuízo do disposto nesse item.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.17. Equipe disponibilizada para execução do contrato

4.8.17.1. Durante a fase de planejamento da contratação, consoante já informado nesse Termo de Referência e na forma do estudo técnico preliminar produzido pela equipe de BTS da SAP Brasil LTDA, foi promovida uma avaliação prévia no número de recursos e perfis necessários para o atendimento de todo o contrato.

4.8.17.2. Nesse estudo foram analisadas as especificidades de cada uma das fases de implementação e respectivas etapas de ativação (go-live), com uma avaliação estimada de produtividade.

4.8.17.3. A equipe a ser disponibilizada pela contratada para a execução do contrato deverá ser composta por profissionais que atendam, qualitativa e quantitativamente, todas as linhas de ações e atividades a serem executadas por toda a vigência do contrato, competindo à contratada dimensionar, qualitativa e quantitativamente, a sua equipe.

4.8.17.4. A contratada deverá apresentar uma composição e dimensionamento detalhado dos recursos profissionais que irá utilizar na execução dos serviços, considerando cada fase e as respectivas atividades, devendo observar, ainda, as funções a serem desempenhadas no Comitê Gestor e no Comitê Executivo.

4.8.17.5. Assim, o estudo técnico preliminar é meramente referencial, notadamente porque ressalvado pela equipe de BTS da SAP Brasil LTDA que tanto o dimensionamento da duração real dos projetos, quanto os esforços a serem empreendidos, quanto à lista final de recursos – qualitativa e quantitativa – são responsabilidade da contratada.

4.8.17.6. A contratada poderá, ao formular a sua proposta, dessa forma, identificar a necessidade de inserir, excluir ou conjugar perfis, sendo integralmente responsável pela estratégia a ser adotada em todas as fases e todos os serviços previstos no Termo de Referência.

4.8.17.7. De igual maneira, a contratada poderá ainda, ao longo da execução do contrato, disponibilizar outros perfis profissionais, além dos previstos na sua proposta, sem custo adicional para a Telebras, a fim de garantir a perfeita e integral execução dos serviços.

4.8.17.8. A proposta, contudo, deve abranger, necessariamente, profissional especializado para as atividades de consultoria, implementação, treinamento e manutenção das soluções SAP S/4HANA.

4.8.17.9. Admite-se, na estratégia de montagem das equipes, a utilização de mão de obra remota, sendo necessário, todavia, que a equipe a ser alocada presencialmente no projeto tenha dedicação exclusiva.

4.8.17.10. Para cada um dos profissionais indicados, a contratada deverá apresentar o respectivo currículo, produzido de acordo com Anexo II e Anexo III, do qual deve constar a totalidade das informações solicitadas.

4.8.17.11. Para que as comprovações relativas a qualificações formais sejam aceitas, deverão ser acompanhadas dos respectivos documentos oficiais que indiquem expressamente essa condição (certificados, diplomas e congêneres).

4.8.17.12. Visando comprovar a experiência profissional, deverão ser apresentados atestados de capacidade técnica em projetos que o profissional tenha participado. Na impossibilidade da emissão de atestados de capacidade técnica com a inclusão expressa do nome do profissional pelo eventual tomador do serviço /contratante, o profissional e a contratada deverão apresentar declaração, sob as penas da lei, sobre a experiência do profissional naquele projeto.

4.8.17.13. Não obstante a liberalidade na formação da equipe, todo o planejamento deverá considerar dentro do projeto de equipe, obrigatoriamente, os seguintes perfis, independente dos demais que deverão ser incluídos:

4.8.17.13.1. Um líder de PMO (Escritório de Gerenciamento de Projetos);

4.8.17.13.2. Um gerente de projeto para cada solução (SAP Ariba, SAP Sucessfactors e SAP S/4HANA);

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.17.13.3. Um consultor especialista para cada componente da solução (SAP Ariba, SAP Sucessfactors e SAP S/4HANA);

4.8.17.14. Abaixo são apresentadas as qualificações profissionais exigidas para os profissionais da equipe chave, de acordo com a função desempenhada:

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA
Líder de PMO	. Formação superior completa . Certificação válida SAP Activate Project Manager (SAP certified Associate) . Certificação PMP (Project Management Professional), obrigatoriamente dentro do prazo de validade.
Gerente de Projeto	. Formação superior completa . Certificação válida SAP Activate Project Manager (SAP certified Associate) . Certificação PMP (Project Management Professional) ou PgMP (Program Management Professional) obrigatoriamente dentro do prazo de validade
Consultores Especialistas	. Certificação SAP para a solução específica (SAP Ariba, SAP Sucessfactors e SAP S/4HANA) válida, considerado no mínimo 1 (um) Consultor por solução
Consultor de Gestão de Mudança Organizacional	. Formação superior completa . Certificação em Gestão de Mudanças (PROSCI, HUCMI ou equivalente)

4.8.17.15. Os colaboradores da contratada deverão comprovar, ao tempo de celebração do contrato, seu vínculo com a implementadora, admitindo-se para fins de comprovação os seguintes documentos:

4.8.17.15.1. Profissionais regidos pelo sistema da CLT: Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), relação de empregados e GFIP;

4.8.17.15.2. Profissionais com vínculo jurídico de natureza civil: contrato de prestação de aerviços entre o profissional e a contratada. Caso o contratado se faça representar por pessoa jurídica regularmente constituída, deve constar do contrato de prestação de serviços cláusula de que os serviços serão prestados pessoalmente pelo profissional detentor da qualificação profissional requerida no edital e que esse atuará em regime de dedicação exclusiva na execução do contrato, sem qualquer vínculo, controle ou subordinação à Telebras;

4.8.17.15.3. Sócios ou diretores da contratada: cópia do contrato social da contratada.

4.8.17.16. Dessa maneira, os profissionais a serem alocados na execução do contrato, deverão fazer parte do quadro permanente da contratada, assim sendo entendido, para fins da avença, o conjunto de profissionais qualificados, vinculados à contratada por uma das modalidades acima descritas.

4.8.17.17. Os prazos de experiência exigidos no Termo de Referência deverão ser calculados tomando-se como base a data de recebimento e abertura das propostas.

4.8.17.18. A Telebras terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis (a partir de data do recebimento) para validar os documentos de comprovação dos perfis mínimos apresentados pela contratada para fins de contratação, inclusive para fins de promover diligências, podendo solicitar a substituição de qualquer profissional que não atenda aos perfis mínimos no Termo de Referência.

4.8.17.19. Na hipótese de apresentação pela contratada de profissionais e/ou documentos em desacordo com os requisitos mínimos para o perfil do profissional estabelecido neste Termo de Referência, estará sujeita à aplicação da sanção prevista no contrato.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.17.20. A contratada deverá apresentar os profissionais técnicos na sede da Telebras em até 5 (cinco) dias úteis, após a efetiva comunicação da aprovação dos referidos profissionais. Excepcionalmente, a Telebras poderá autorizar a apresentação apenas dos profissionais aprovados, sem prejuízo do dever da contratada de promover a apresentação de novos profissionais em condições de atender os requisitos de Termo de Referência em 2 dias úteis e sem prejuízo da aplicação das sanções previstas pelo descumprimento da obrigação, ainda que parcial.

4.8.17.21. Mediante solicitação expressa da Telebras, a contratada deverá substituir os profissionais que demonstrarem incompatibilidade no desempenho de suas atividades em relação à experiência e aos conhecimentos exigidos, ainda que, formalmente, tenham comprovado documentalmente a sua pretensa qualificação.

4.8.17.22. Havendo a necessidade de substituição ou reposição, pela contratada, de quaisquer dos profissionais alocados na execução do contrato, esses novos profissionais seguirão o mesmo processo de prévia análise de sua capacitação por parte da Telebras, certificando-se que o novo recurso possua igual ou superior perfil em relação àquele que está sendo substituído ou reposto, assentada no mesmo rol de documentos previstos nesse Termo de Referência.

4.8.17.23. A contratada e os profissionais que atuarão na execução do contrato deverão assinar os Termos de Confidencialidade e de Ciência, quanto a todos os elementos que envolvem a execução do contrato, sejam dados físicos, eletrônicos, em ambiente físico ou virtual, de pessoa física ou jurídica, independente da relação que tenha por estabelecido com a Telebras, assumindo as responsabilidades administrativas, civis e penais pela quebra da confidencialidade.

4.8.17.24. Quadro descritivo da equipe de projeto

Função	Solução	Atribuições/responsabilidades
a preeencher		
a preeencher		

4.8.17.25. Perfis obrigatórios

Perfil	Nome	solução	Vínculo
Líder de PMO		N/A	
Gerente de Projeto		SAP Ariba SAP Successfactors SAP S/4HANA	
Consultor Especialista		SAP Ariba SAP Successfactors	

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

		SAP S/4HANA	
Consultor de Gestão de Mudança Organizacional			

4.8.17.26. Perfis de consultores especialistas recomendados

Consultor Basis
Consultor BPC – Planning
Consultor BI e BW
Consultor de FIGL/EC e FIAA
Consultor de FICO/FM
Consultor de FIAR e FIAP
Consultor de FI TRAVEL
Consultor de FI – Fiscal
Consultor FC – Fluxo de caixa
Consultor MM e MM/NFE inbound
Consultor SRM
Consultor LP
Consultor PI/GRC
Consultor PS-IM e PS-OS
Consultor SD
Consultor TRM
Consultor WF
Consultor Solman
Consultor HCM-E-RECRUTING
Consultor HCM-BN
Consultor HCM- CM
Consultor HCM-E_SOCIAL
Consultor HCM-ESS – PORTAL
Consultor HCM-FÉRIAS

Consultor HCM-H&S
Consultor HCM-HPC
Consultor HCM-LSO-ELEARNING
Consultor HCM-OM
Consultor HCM-PA
Consultor HCM-PD
Consultor HCM-PY
Consultor HCM-TIME
Consultor FIORI
Consultor BRF

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Consultor BW/4HANA
Consultor idM/SSO
Consultor de Obrigações Fiscais
Consultor Portal (Upgrade)
Consultor Integração Cloud
Consultor Webdynpro ABAP
Consultor de SSFF
Consultor ABAP
Consultor Ariba Nertwork
Consultor Ariba Strategic Sourcing I e II
Consultor de Analytics
Consultor Employee
E outros que forem necessários ao atendimento do projeto

4.8.18. Dos serviços de capacitação e treinamento

4.8.18.1. Das modalidades de capacitação e treinamento

4.8.18.1.1. Deverão ser elaborados dois modelos de capacitação e treinamento dos colaboradores da Telebras:

4.8.18.1.1.1. Um aplicado da forma presencial tradicional, ministrado por instrutores em turmas de colaboradores, considerada carga horária mínima; e

4.8.18.1.1.2. Um curso eletrônico que permita o estudo individual, o qual será disponibilizado na rede (intranet) da Telebras, como uma medida de reforço aos treinamentos dados pelos multiplicadores.

4.8.18.1.2. O formato do curso eletrônico não deve reproduzir o modelo presencial, com a imagem do professor, mas um sistema de administração de conteúdo por tutoriais, aplicado em módulos, de acordo com cada tecnologia e cada macroprocesso.

4.8.18.2. Premissas para estruturação das atividades de treinamento

4.8.18.2.1. Entende-se que alguns fatores são críticos para o sucesso do processo de capacitação e treinamento dos usuários da Telebras, os quais devem ser amplamente considerados para fins de estabelecimento da proposta da contratada.

4.8.18.2.2. É absolutamente necessário que a proposta indique de maneira objetiva e clara quais serão os procedimentos e as ferramentas à disposição dos gestores para a gestão da capacitação e do treinamento, a fim de avaliar a performance da equipe de instrutores, a qualidade do material didático, o envolvimento dos alunos e a efetiva absorção do conhecimento.

4.8.18.2.3. A formação da equipe de instrutores por profissionais que acumulem vasto conhecimento acerca das novas tecnologias e de todo o processo de implementação levado a efeito é condição sine qua non para o desenvolvimento dessa atividade, o que deverá ser comprovado.

4.8.18.2.4. Os treinamentos deverão abordar, individualmente, todos os macroprocessos de cada uma das soluções, dentro da modelagem que venha a ser adotada na implementação levada a efeito pela implementadora.

4.8.18.2.5. Deverá ser observada a estrutura de implementação e entrada em produção em 3 (três) etapas para garantir que o planejamento de data dos treinamentos garanta a capacitação tempestiva para cada fase.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.18.2.6. A orientação firme da contratada, mediante a apresentação de critérios objetivos para seleção, auxílio na observação e avaliação das equipes de usuários da Telebras, é de fundamental importância para a identificação de colaboradores com o perfil para assumir as funções de multiplicadores e agentes de mudança organizacional.

4.8.18.2.7. Estabelecer, com base na experiência da contratada, quais são os recursos de infraestrutura necessários para o melhor aproveitamento dos serviços de capacitação e treinamento, inclusive em relação à disponibilização de recursos audiovisuais e para comunicação remota.

4.8.18.2.8. Compete à contratada fornecer o material didático para a realização do treinamento, o qual deve ser totalmente elaborado em formato eletrônico compatível com a plataforma Windows da Microsoft.

4.8.18.2.9. Os treinamentos serão ministrados nas dependências da Telebras em Brasília/DF, em vernáculo pátrio (português/Brasil), assim como todo material didático relacionado aos mesmos.

4.8.18.2.10. A infraestrutura para treinamento será fornecida pela Telebras, contando o ambiente com salas, sendo cada sala com a capacidade máxima de 10(dez) estações.

4.8.18.2.11. Compete também à contratada propor um modelo eficaz de comunicação que potencialize a conscientização dos usuários acerca da imperiosa necessidade de adesão à capacitação e treinamento como uma medida de rápida absorção da nova cultura.

4.8.18.3. Da execução da capacitação e treinamento presencial

4.8.18.3.1. A contratada deverá apresentar plano de treinamento objetivando a capacitação dos profissionais da Telebras, devendo observar os seguintes requisitos mínimos para sua aceitação, abrangendo as totalidades das soluções objeto da implementação.

4.8.18.3.2. Deverá ser contemplada a capacitação e o treinamento alcançando, no mínimo, 4 (quatro) perfis distintos:

4.8.18.3.3. Colaborador 4.8.18.3.es que comporão a equipe de gestão da implementação.

4.8.18.3.3.1. Capacitação básica acerca da metodologia de implementação (metodologia SAP Activate) e a ferramenta SAP Solution Manager 7.2 ou na versão disponibilizada ao tempo da implementação, com foco no gerenciamento de projeto.

4.8.18.3.3.2. Capacitação básica na verificação e avaliação das funcionalidades disponíveis em cada sistema, objetivando estabelecer as premissas mínimas de avaliação quanto ao cabimento da estandardização dos processos segundo o acervo disponível.

4.8.18.3.3.3. Estimativa de colaboradores para capacitação inicial em gestão da implementação será mensurada em tempo de projeto, alinhado com os níveis de gestão de programa, gestão de projetos e gerentes técnicos, propostos para a governança.

4.8.18.3.4. Colaboradores que comporão equipe da gestão de mudança organizacional

4.8.18.3.4.1. Preparando-os para serem divulgadores das ações e atividades do projeto, dando a conhecer, na fase inicial e no curso da execução do contrato, as transformações dos novos processos, as mudanças acerca das funcionalidades e andamento do processo.

4.8.18.3.4.2. Capacitação na elaboração de ferramentas e métodos eficazes de divulgação e mobilização para engajamento das partes influentes no processo e rompimento de barreiras.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.18.3.4.3. Estimativa de colaboradores para capacitação como gestão de mudança organizacional deverá estar alinhado com o previsto para a célula de gestão de mudança no plano estratégico de gestão de mudança elaborado para o projeto.

4.8.18.3.4.4. Deverá ser processado em ciclo durante todas as fases do projeto, considerando a necessidade de divulgação e atualização das atividades e do andamento do contrato.

4.8.18.3.5. Colaboradores que terão a função de agentes multiplicadores.

4.8.18.3.5.1. Preparação prévia objetivando a capacitação básica para a ministração de conhecimento aos colaboradores sob uma abordagem didático-pedagógica, capacitação para a geração de material de treinamento conforme o catálogo de cursos, capacitação para a criação e execução de agendamento de treinos e preparação na metodologia preparada pela contratada a ser utilizada na replicação do conhecimento.

4.8.18.3.5.2. Quanto ao conteúdo específico, deverá haver a capacitação em relação às novas funcionalidades, os novos processos e os novos procedimentos decorrentes da introdução dos novos sistemas.

4.8.18.3.5.3. Estimativa de colaboradores para capacitação como agentes multiplicadores: de 80 a 100 colaboradores, alinhado com o dimensionamento das áreas/unidades impactadas pelas soluções do projeto.

4.8.18.3.6. Totalidade dos usuários finais

4.8.18.3.6.1. O treinamento dos usuários finais será de responsabilidade dos agentes multiplicadores.

4.8.18.4. Plano de Treinamento Presencial

4.8.18.4.1. O plano de treinamento deverá consignar de maneira detalhada, no mínimo:

4.8.18.4.1.1. Calendário de treinamentos;

4.8.18.4.1.2. conteúdo programático considerando a solução tecnológica e o perfil;

4.8.18.4.1.3. identificação dos cursos que serão disponibilizados, segundo os perfis;

4.8.18.4.1.4. Monitoramento do processo de treinamento.

4.8.18.4.2. O plano de treinamento é parte integrante da proposta e deverá ser entregue junto à proposta técnica como requisito obrigatório.

4.8.18.4.3. O calendário de treinamentos deverá ser definido com base nos eventos do cronograma de implementação e entrada em produção dos sistemas, na quantidade de colaboradores destinada a receber cada treinamento, de acordo com a carga horária total definida e a infraestrutura existente.

4.8.18.4.4. O calendário de treinamentos não deverá concorrer com outras atividades do projeto de sorte que possa trazer prejuízo ao andamento das atividades operacionais diárias da Telebras, razão pela qual deve ser ponderada pela contratada as “janelas” mais eficientes para a sua execução.

4.8.18.4.5. Este calendário deverá estar integrado ao cronograma de implementação e compatível com os prazos estabelecidos.

4.8.18.5. Plano de aula presencial.

4.8.18.5.1. Todo curso disponibilizado deverá possuir um plano de aula do qual conste, pelo menos:

4.8.18.5.1.1. Público-alvo;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.18.5.1.2. Metodologia;

4.8.18.5.1.3. Objetivo;

4.8.18.5.1.4. Detalhamento do conteúdo;

4.8.18.5.1.5. Pré-requisitos (caso existam)

4.8.18.5.1.6. Forma de avaliação;

4.8.18.5.1.7. Carga horária;

4.8.18.5.1.8. Resultado esperado.

4.8.18.5.2. Para fixação da carga horária a contratada deverá indicar a métrica que veio a ser utilizada para cada curso, a fim de justificar a compatibilidade do número de horas estimadas e o conteúdo a ser aplicado em cada um deles.

4.8.18.6. Estrutura do curso eletrônico

4.8.18.6.1. O ambiente segregado de treinamento deverá ser disponibilizado com a solução instalada, configurada, parametrizada, customizada e com dados que possibilitem a realização do treinamento para os diferentes públicos que serão capacitados.

4.8.18.6.2. Deverá ser produzido e fornecido pela contratada um curso eletrônico, contendo todos os planos de aula, para servir de apoio aos multiplicadores e permitir o estudo individual sem apoio por parte dos usuários.

4.8.18.6.3. O curso terá conteúdo integralmente escrito e interativo, modular, orientado por solução e macroprocesso, com simulados ao final para autoavaliação por parte do usuário discente.

4.8.18.6.4. As características técnicas do desenvolvimento deverão respeitar as seguintes diretrizes:

4.8.18.6.4.1. Controle de acesso (logon);

4.8.18.6.4.2. Controle de quantidade de acessos;

4.8.18.6.4.3. Controle de tempo de acessos;

4.8.18.6.4.4. Controle de percentual de avanço no curso;

4.8.18.6.4.5. Controle de presença;

4.8.18.6.4.6. Possibilidade de avaliação;

4.8.18.6.4.7. Possibilidade de conteúdo multimidiático (vídeos, textos, referências bibliográficas, apostilas, slides etc.);

4.8.18.6.4.8. Possibilidade de trilhas de aprendizagem;

4.8.18.6.4.9. Possibilidade de gamificação;

4.8.18.6.4.10. Possibilidade de animação;

4.8.18.6.4.11. Painel/dashboard por aluno;

4.8.18.6.4.12. Painel/dashboard por curso.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.19. Cronograma físico

4.8.19.1. O cronograma base, o macro cronograma, e os marcos do projeto conformam o cronograma físico de execução do contrato.

4.8.19.2. O cronograma físico fornecido neste Termo de Referência tem como objetivo apenas servir de referência para as empresas elaborarem suas propostas contendo a sua sugestão de cronograma.

4.8.19.3. A contratada deverá efetuar seu próprio planejamento, considerando a produtividade de suas máquinas, equipamentos e mão de obra, sem, contudo, exceder o prazo de execução do contrato.

4.8.19.4. Caso a contratada não apresente o cronograma físico ou não promova as devidas alterações após análise da fiscalização, considerar-se-á como aprovado o cronograma elaborado pela fiscalização, o qual servirá de base para acompanhamento da evolução.

4.8.19.5. Os prazos de início de etapas de execução, de conclusão e de entrega admitem prorrogação, desde que ocorra superveniência de fato excepcional ou imprevisível, interrupção ou impedimento de execução estranho à vontade das partes.

4.8.19.6. A contratada deverá comunicar prévia e expressamente à contratante sobre essas ocorrências.

4.8.19.7. Cronograma base

4.8.19.7.1. Como insumo dos trabalhos executados pela Telebras na fase de estudos técnicos preliminares, foi possível se estabelecer um cronograma referencial, pelo qual é apresentada uma visão macro do desenvolvimento de toda a execução do contrato.

4.8.19.7.2. Para fins de sistematização do desenvolvimento da execução do contrato, ainda tomando como base a proposta mais eficiente na visão do estudo técnico preliminar, foram estabelecidos “marcos” para acompanhamento e medição das atividades na esfera da macrogestão com a fixação de prazos máximos para as respectivas etapas que conduzam ao fornecimento dos sistemas em produção.

4.8.19.7.3. Todavia, em tempo de projeto e a exclusivo critério da Telebras a contratada poderá propor prazos menores e uma estratégia de implementação dos sistemas, respeitada a exigência quanto a metodologia Activate, desde que alinhadas às expectativas da Telebras e haja, da parte dessa, interesse.

4.8.19.7.4. Em sua proposta, o cronograma apresentado deverá seguir o cronograma proposta no edital, podendo, a critério exclusivo da Telebras ser ajustado pela contratada durante a elaboração do cronograma do projeto, adequando-o a um novo plano de projeto a ser desenvolvido.

4.8.19.7.5. Para a formação da estratégia de implementação é aceitável, excepcionalmente, a execução de atividades com a paralelização de projetos, desde que aprovado pela Telebras.

4.8.20. Considerações sobre macro funcionalidades

4.8.20.1. A implementadora de SAP ARIBA deve observar a seguinte sequência:

4.8.20.1.1. Sourcing;

4.8.20.1.2. Contracts;

4.8.20.1.3. Docusign;

4.8.20.1.4. Network;

4.8.20.1.5. Suply Lifecycle and Performance (SLP).

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.20.2. A execução das atividades em paralelo (paralelismo) que venha a ser proposta pela contratada pode ser admitida, desde que comprovada a viabilidade técnica e operacional da contratada e da Telebras, o que, ainda assim, estará sujeito à livre e exclusiva apreciação de conveniência, oportunidade e dimensionamento dos riscos pela contratada.

4.8.20.3. O SAP SuccessFactores deverá ser implementado iniciando por Employee Central.

4.8.20.4. Subsequentemente, deverá ser implementado os módulos de gestão de talentos e folha de pagamento.

4.8.20.5. Para a implementação de MDG, deverá ser observado o seguinte: com a implementação das soluções em nuvem, o fluxo de nascimento e manutenção de dados mestres de materiais e fornecedores é diretamente impactado pelo SAP Ariba. Isso acarreta a necessidade de garantir que os dados que estão nascendo estejam alinhados com o restante das aplicações existentes e planejadas. Considerar também iniciativas de integração.

4.8.20.6. Pode ser admitida a implementação standalone das soluções, desde que posteriormente venha a ser integrado com SAP S4HANA.

4.8.20.7. Deverão ser implementadas as seguintes funcionalidades, não exclusivamente:

4.8.20.7.1. Contabilidade: ledgers a serem utilizados e explorar capacidades do Universal Journal (modelo integrado de dados do SAP S/4HANA para Finanças). AP/AR/GL, explorar potencialidades Fiori.

4.8.20.7.2. O plano de contas e a matriz de classificação de materiais e serviços atualmente utilizada no ECC serão modificadas na migração para o SAP S/4HANA.

4.8.20.7.3. Alocação e custeio: modelo de alocação de gastos para objetos de custo e rateios/ciclos para diferentes coletores de custos. Módulo CO.

4.8.20.7.4. Fluxo de caixa e liquidez: tesouraria avançada para gerir posições de caixa no tempo e planejar liquidez segundo diferentes eventos (pedido, fatura, pagamento).

4.8.20.7.5. Fiscal (NFE, SPED): SAP NFE automação de entradas e livros fiscais do ACR Brazil Option nas 27 unidades da Telebras. Implementar conjuntamente solução parceira selecionada para atender obrigações acessórias complementares.

4.8.20.7.6. Aplicações & Hedge: Módulo TRM para gerir aplicações em fundos e hedge.

4.8.20.7.7. Planejamento financeiro: explorar as funcionalidades embutidas no S/4HANA para gerar planejamento estratégico considerando simulações, demonstrações financeiras, e gestão de liquidez (fluxo de caixa).

4.8.20.7.8. Consolidação e orçamento: SAP BPC para planejamento financeiro, operacional e estratégico.

4.8.20.7.9. Gestão de projetos e CPM: implementar módulos de PS para gestão da operação de projetos e CPM para gestão estratégica.

4.8.20.7.10. Almoxarifado: capacidades de gestão de armazém, estoque e inventário. Considerar dashboards de visão de armazém, ciclos de reposição. Revisitar cenários de MRP atualmente em uso e alavancar inovações relacionadas no S/4HANA.

4.8.20.7.11. Compras: capacidades de gestão de necessidades de compra, workflow de aprovação, ciclo de compra, integração com Ariba, avaliação de fornecedores.

4.8.20.7.12. GRC-AC: implementar gestão de perfis, matriz de risco e autorizações em linha com estratégia de UX. Considerar especificidades SAP Fiori para gestão de perfis. A elaboração da matriz de segregação de função será de responsabilidade da contratada.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.20.7.13. MDG finanças: fazer rollout do MDG já implementado para cenários de finanças, orquestrando a manutenção de dados mestres deste domínio tais como centros de custo, contas contábeis, bem como do domínio projetos tais como elementos PEP e diagramas de rede.

4.8.20.7.14. Após a fase de Fit/Gap do projeto S/4HANA, avaliar possibilidade/aplicabilidade de reuso de soluções previamente desenvolvidas para atender gaps identificados (Reuso de Código Desenvolvido).

4.8.20.7.15. Importante destacar que os pontos ressaltados nesse item não limitam ou exoneram o implementador de observar as especificidades do Anexo I, com todas as suas características.

4.8.21. Macro cronograma da implantação

4.8.21.1. O macro cronograma deverá ser obrigatoriamente observado pela contratada em tempo de proposta.

4.8.22. Marcos do projeto

4.8.22.1. A implementação e a ativação da solução no ambiente de produção são estabelecidas em fases, levando em consideração o estudo técnico preliminar produzido pela equipe de BTS da SAP Brasil LTDA, considerado funcionalidades das soluções adquiridas, de acordo com a estratégia e o cronograma de implantação definidos, obedecendo às necessidades, requisitos e premissas definidas pela Telebras para a ativação desses produtos.

Esse processo inclui a integração dos novos componentes e/ou funcionalidades da solução com os sistemas legados que serão mantidos.

4.8.22.2. No caso das soluções aqui contratadas, a ativação dos conectores de integração será executada pela empresa contratada, cabendo a ela promover a execução de todos os testes necessários a fim de garantir o pleno e integral funcionamento da solução de maneira integrada.

Caso a integração a ser executada pela empresa SAP Brasil LTDA seja promovida após a ativação (go-live) da solução, a contratada deverá disponibilizar pessoal qualificado para acompanhar a nova ativação, elaborando Plano de Contingência para essa situação específica.

4.8.22.3. Após a realização da implementação da totalidade das funcionalidades de todas as soluções, deverá ser realizada a homologação do mesmo junto com a equipe da Telebras para efeito de validação da efetiva integração da solução.

4.8.22.4. Nesses será considerada a efetiva ativação, entrada em operação da solução com todos os seus componentes rodando simultaneamente, integrado com o legado.

4.8.22.5. Cada etapa destacada com as respectivas atividades a serem executadas será considerada um “marco do projeto”, donde o avanço sucessivo dos marcos importa na conclusão e entrega dos sistemas implementados.

4.8.22.6. Para cada “marco” o ato convocatório define um prazo máximo para realização, no qual serão definidos os “entregáveis” que demonstram o cumprimento daquela fase, garantindo, assim, a possibilidade de medição dos serviços.

4.8.22.7. Seguindo-se as melhores práticas e a metodologia estabelecida, o recebimento desses “entregáveis” pela Telebras estará condicionada à validação do produto entregue, de acordo com os critérios definidos pela Telebras para cada “marco”, estabelecendo-se, assim, um critério objetivo de aceitação ou de rejeição.

4.8.22.8. Dessa será emitido para cada “marco” um termo de aceite parcial, o que, contudo, não significa o termo de aceitação definitivo.

4.8.22.9. Só haverá termo de aceitação definitivo com a efetiva entrada em produção da solução e a sua estabilidade por, no mínimo, 1 (um) ciclo mensal completo atendido os níveis de serviço e de eficiência definidos e apurados ao final, no último “marco” do projeto.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.8.22.10. A divisão em “marcos”, busca dar eficiência ao processo de medição e acompanhamento das macros atividades do projeto, permite, nos moldes da legislação vigente, viabilizar a execução financeira do contrato, permitindo desembolsos intermediários compatível com o nível de execução das atividades, a fim de viabilizar economicamente a atividade por parte da implementadora, sem expor a Telebras a risco demasiado, bem como, a um preço desnecessariamente oneroso.

4.8.22.11. Nesse contexto, ainda que haja a aceitação parcial de todos os marcos anteriores ao derradeiro “marco”, com pagamentos parciais, isso não implica aceitação tácita, automática ou lógica, equivalente ao aceite definitivo, da solução implementada.

4.8.22.12. Apenas há hipótese da entrega da totalidade das soluções, visto ao final do último marco, em sendo considerados satisfatórios, será emitido o aceite por parte da Telebras, por intermédio da emissão do termo de aceite do marco em questão.

4.8.22.13. Para qualquer fase, enquanto o termo de aceite não for emitido, o marco não será considerado concluído e a contratada deve realizar os ajustes e correções apontados pela Telebras para a conclusão do marco, conforme a responsabilidade que lhe advier do contrato e do edital.

4.8.22.14. A ativação em sucessivas fases implica em recebimentos provisórios parcelados (marcos intermediários), vinculados às entregas/ativação parcial/definitiva dos produtos definidos conforme datas constantes do macro cronograma, a saber:

4.8.22.14.1. Descrição dos marco-atividades, evidência e fluxo financeiro

Fase Documental – Preparação	**Elemento que evidencia Entrega**	**Elemento Material que evidencia a Entrega (TR)**	**Data Máxima de Encerramento**	**Desembolso Previsto**
Principais Atividades da Fase			Até XXXXXXX	
I.a Devolução do contrato assinado	Devolução mediante protocolo de entrega	Via física do contrato assinada pelo representante legal da empresa ou do Consórcio	D*+ 5 dias**	n/a
1.b Entrega da totalidade da documentação às condições de habilitação e qualificação	Entrega mediante protocolo da documentação relativa a habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal, Garantia e	Certidões relativas a regularidade fiscal, contrato social em caso de alteração, Termo de Contrato de constituição de Consórcio, prova de garantia (fiança bancária, seguro		n/a

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

	contrato de constituição de consórcio	garantia ou caução)		
I.c Entrega da relação nominal dos profissionais que irão compor as equipes de trabalho e que serão alocados em cada etapa do projeto (presencial ou remoto). Da relação deverá constar a qualificação completa de cada profissional, a função que será desempenhada e a respectiva comprovação de sua qualificação técnica mediante a juntada do curriculum vitae e respectivos documentos que comprovem as informações que dele constem. A apresentação da relação não exonera a contratada de, ante a necessidade técnica, prover outros perfis não inicialmente previstos, bem assim quantitativos superiores àqueles inicialmente estimados, quando necessários para apoiar cada etapa do projeto	Relação contendo as informações relativas ao professional a ser alocado, com destaque para sua qualificação profissional e vínculo	Relação de profissionais, *curriculum vitae* de cada profissional, certificados de qualificação e habilitação professional e atestados de capacidade técnica expedido em nome do profissional para os integrantes da equipe chave	1.c D + 15 dias úteis	n/a
I.d Entrega do Cronograma de Mobilização dos recursos, com a	Protocolo do cronograma com as datas de			

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

indicação nominal dos recursos e as datas da efetiva mobilização.	disponibilização efetiva dos recursos identificados.	Documento de cronograma	1.d D + 15 dias	
I.e Disponibilização efetiva dos profissionais de acordo com o cronograma para o início da execução do contrato	Apresentação pessoal dos recursos de alocação física		1.e D + 17 dias 1.f D + 21 dias	

FASE 'PREPARE'	ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA	ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA (TR)
O objetivo da fase "PREPARE" é fornecer o planejamento e a preparação inicial para o projeto. Trata-se da fase na qual o projeto é efetivamente iniciado, os planos são finalizados, a equipe do projeto é designada e o trabalho de execução, propriamente dita, entra em andamento.		
Principais atividades da fase 'PREPARE'		
Definir metas do projeto, um escopo de alto nível e um plano do projeto;	PEP e programação (mpp)/ (Excel)	Planejamento inicial Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1)
Identificar e quantificar objetivos de valor para o negócio;	Template de Mapa de Valor (Excel)	Mapeamento de processos de trabalho "TO BE"
Assegurar o patrocínio executivo;	Organograma do Projeto (ppt) / Descrição das funções dos gestores (Excel)	Planejamento inicial Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1)
		Planejamento inicial Project charter1 Plano de gerenciamento do

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Estabelecer padrões, organização e governança do projeto;	Plano de gestão do projeto (ppt) incluindo: Riscos, Papéis e Responsabilidades, Reuniões, Reporte, Modificações, Documentação (armazenamento central dos documentos e convenção de nomenclatura, Guia de despesas, manual de boas vindas do cliente).	projeto (Project management plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1) Plano geral de testes Plano geral de treinamento Plano de riscos do projeto (Risk management plan1) Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1)
Definir e aprovar, com segurança, a estratégia de implementação / atualização;	Descrição do projeto (ppt) indicando escopo (implementação) melhores práticas e ferramentas de gestão.	Planejamento inicial Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1)
Definir funções e responsabilidades para a equipe do projeto;	Matriz RACI (Excel)	Considerar coluna a esquerda
Validar os objetivos do projeto;	Apresentação de kick-off (ppt)	Planejamento inicial Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1) Plano geral de testes Plano geral de treinamento Plano de riscos do projeto (Risk management plan1) Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1)
Desenvolver uma estratégia de treinamento da equipe do projeto e iniciar o treinamento da equipe do projeto;	Apresentação de kick-off (ppt)	Plano geral de treinamento
		Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Estabelecer mecanismos de gerenciamento, rastreamento e geração de relatórios para entrega de valor;	Plano de gerenciamento de projetos apresentação do plano de gerenciamento de projetos (ppt)	plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1) Plano de riscos do projeto (Risk management plan1)
Documentar todas as atividades de iniciação no termo de abertura do projeto;	Protocolo de Aceitação (doc)	Considerar coluna a esquerda
Pré-montar (ou estabelecer) o ambiente do projeto, a infraestrutura e os sistemas de TI, incluindo o SAP Solution Manager;	Desenho de arquitetura técnica (ppt) as is / to be, provisionar sandbox para workshops A & B	Modelo de gestão de ciclo de vida da solução Diagramas de implantação Fronteira da aplicação
Preparar-se para a fase "EXPLORE"	Termo de Aceite de Fase	Considerar coluna a esquerda

FASE "EXPLORE"	**ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA**	**ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA (TR)**
O objetivo da fase "EXPLORE" é realizar a análise de FIT/GAP para validar as funcionalidades da solução incluídas no escopo do projeto e confirmar se os requisitos de negócios podem ser atendidos. Os GAPs identificados e estimativas de configuração são colocados em backlog para uso na próxima fase;		
Busca-se, por meio da Análise de FIT/GAP, a avaliação de cenários, processos e aprimoramentos predefinidos, identificando possíveis lacunas entre o produto "in natura" e os requisitos da Telebras . A partir da captura destes GAPs, por meio de uma abordagem iterativa, procede-se com a documentação e alteração dos modelos existentes. Os resultados devem ser marcados e documentados no Gerenciador de soluções, evidenciando as demonstrações da lista de processos de negócios e opções predefinidas para a ESCOPO OPÇÃO		
Principais atividades da fase "EXPLORE":		
Preparar, configurar e realizar workshops de validação de solução;	Apresentação dos Wrokshops A & B e Análise de Fit/Gap (ppt),Cronograma de projeto (mpp/Excel), Reporte do projeto (doc)	Diagramas de implantação Fronteira da aplicação Mapeamento de processos de trabalho "TO BE"
Refinar os requisitos de negócios;	Planilha de analise de Fit/Gap (Excel)	Considerar coluna a esquerda

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Identificar dados mestre e requisitos organizacionais;	Planilha de dados mestres e migração de dados (Excel)	Diagramas de implantação Mapeamento de processos de trabalho “TO BE” Plano geral de migração de dados
Confirmar processos de negócios desejados;	Desenho dos processos Empresariais (BPMN e doc) dentro do Solution Manager	Considerar coluna a esquerda
Definir design de solução funcional, incluindo a análise de gap em workshops de design de solução;	Desenho dos processos Empresariais (BPMN e doc) dentro do Solution Manager	Considerar coluna a esquerda
Associar requisitos de negócios à hierarquia de processos e aos componentes da solução;	Desenho dos processos Empresariais (BPMN e doc) dentro do Solution Manager	Considerar coluna a esquerda
Obter aprovação das áreas de negócio em requisitos que representam “delta” e documentos de design;	Protocolo de Aceitação com assinatura física ou eletrônica do desenho de processo na versão final (doc)	Considerar coluna a esquerda
Coletar informações do usuário final, analisando as necessidades de treinamento e desenvolvendo uma estratégia de execução de treinamentos;	Planejamento da gestão de mudanças/ Planejamento de treinamento e Agenda com planejamento (ppt), Requisitos de treinamento para usuário final (doc)	Plano geral de treinamento Plano de riscos do projeto (Risk management plan1) Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Plano de treinamento (um para cada treinamento)
Estabelecer gerenciamento de projetos, rastreamento e relatórios para entrega de valor.	Plano de gerenciamento de projetos apresentação do plano de gerenciamento de projetos (ppt)	Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1) Plano de riscos do projeto (Risk management plan1)
Na fase “EXPLORE”, a consultoria deve conduzir workshops estruturados de apresentação, demonstração e	Descrição de processos de negócio (doc)	

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

design de soluções. O objetivo desses workshops é revisar as funcionalidades de melhores práticas das soluções SAP, identificar requisitos delta ou lacunas e documentar o design conceitual da solução a ser entregue.	Desenho de processos de negócio (doc) Desenho de cenário de processos de negócio (doc), Visão geral dos cenários de processos de negócio (ppt), Padrão de conversão de dados (doc),	Mapeamento de processos de trabalho “TO BE” Plano geral de migração de dados
Documentar ferramentas do Solution Manager	Guia de configuração (doc), Material de treinamento para key-users (ppt)	Manual de operação Manual do usuário
Documentar padrões de configuração	Guia de configuração (doc)	Manual do gestor do sistema Manual de desenvolvimento
Documentação dos padrões de segurança, autorizações e perfis	Documento com conceito de autorizações(doc), Lista de perfis por função (excel)	Considerar coluna a esquerda
Documentar plano de testes e sistemas envolvidos e Plano de Execução dos testes	Conceito de Testes (doc), Catalogo de Testes (doc), Descrição dos casos de testes (doc), procedimentos de testes (doc), critério de saída (doc), protocolos de testes (doc), gestão de defeitos de testes (doc), entregáveis dos testes (doc)	Plano geral de testes Relatório de falhas identificadas e corrigidas Relatório de ocorrências
Pré-montar (ou estabelecer) o ambiente do projeto, a infraestrutura e os sistemas de TI, incluindo o SAP Solution Manager;	Provisionar ambientes de desenvolvimento para configuração na fase Realize	Modelo de gestão de ciclo de vida da solução Fronteira da aplicação Manual do gestor do sistema Manual de operação Plano de contingência, recuperação e backup Plano de continuidade do negócio
Documentar gestão de dados (período de residência e retenção de dados, migração de dados, arquivamento).	Lista de requerimentos de migração de dados (doc), conceito de migração de dados e planejamento de migração (ppt), lista de objetos de migração (de/para) (doc), Escopo da migração,	Plano geral de migração de dados, Relatório de falhas identificadas e corrigidas Relatório de ocorrências Relatório de nível de serviço Rotinas de mascaramento de dados

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

	metodologia e ferramentas (ppt)	Rotinas de integração de dados Rotinas de migração de dados
A equipe deve documentar todos os requisitos funcionais e técnicos, problemas de projeto e lacunas no SAP Solution Manager.	Especificação Funcional (doc), Especificação Técnica (doc), Lista de Issues (Excel), Lista de Riscos (Excel), Lista final de Gaps (Excel), Inventário WRICEF (Excel),	Considerar coluna a esquerda
Preparar-se para a fase "REALIZE"	Termo de Aceite de Fase	Considerar coluna a esquerda

FASE "REALIZE"	**ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA**	**ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA (TR)**
O objetivo da fase "REALIZE" é usar uma série de iterações para construir e testar, de forma incremental, o ambiente de negócios e o sistema integrado, com base nos cenários de negócios e nos requisitos de processo identificados na fase anterior. Durante essa fase, os dados são carregados, as atividades de adoção ocorrem e as operações são planejadas.		
Principais atividades da fase "REALIZE":		
Estabelecer o cenário da solução;	Desenho de arquitetura técnica to be com integrações com sistemas legados (ppt)	Diagramas de implantação Fronteira da aplicação Mapeamento de processos de trabalho "TO BE"
Implementar a solução no ambiente de desenvolvimento usando a construção incremental em iterações de tempo definido;	Termo de aceite das configurações de acordo como foram definidas nos documentos de desenho de processos de negócio (doc)	Roteiros de atendimento para suporte ao usuário Relatório de falhas identificadas e corrigidas Relatório de ocorrências Relatório de nível de serviço
Realizar "setup" do ambiente de qualidade;	Guia de instalação e termo de aceite do ambiente (doc)	Considerar coluna a esquerda
		Plano geral de testes Roteiros de atendimento para suporte ao usuário Relatório de falhas

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Realizar testes gerais de ponta a ponta da solução no ambiente de controle de qualidade;	Evidencias de planos de testes padrão e com variações de cenários, termos de aceite das especificações técnicas e funcionais (doc),	identificadas e corrigidas Relatório de ocorrências Relatório de nível de serviço
Realizar “setup” do ambiente de produção;	Guia de instalação e termo de aceite do ambiente (doc)	Considerar coluna a esquerda
Preparar para a migração e arquivamento de dados;		Plano geral de migração de dados Rotinas de migração de dados
Realizar testes de desempenho;	Termo de aceite do teste de desempenho (doc)	Considerar coluna a esquerda
Conduzir os treinamento da equipe do projeto e dos Key Users;	Agenda de treinamentos (ppt), lista de presença dos participantes (doc)	Plano de treinamento (um para cada treinamento)
Finalizar materiais e documentação de treinamento do usuário final;	Agenda de treinamentos (ppt), lista de presença dos participantes (doc)	Plano de treinamento (um para cada treinamento)
Acompanhar e reportar a entrega de valor.	Mapa de valor com direcionadores de valor concluídos associados aos processos de negócio implementados (ppt)	Planejamento inicial Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1)
Durante esta fase, a equipe do projeto usa uma série de iterações para configurar, testar, confirmar e documentar, incrementalmente, toda a solução de ponta a ponta e criar programas de conversão de dados legados.	Evidencias de planos de testes padrão e com variações de cenários, termos de aceite das especificações técnicas e funcionais (doc),	Plano geral de testes
O propósito é garantir um bom ajuste da solução construída aos requisitos do		

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

backlog, assim, os resultados das várias iterações são liberados para os usuários de negócios. Busca-se, desta forma, acelerar o tempo de reconhecimento do valor da nova solução, pois o acesso às funcionalidades finalizadas é antecipado. Cada versão deve ser exaustivamente testada, no teste de integração, de ponta a ponta e no teste de aceitação do usuário.	Mapa de integrações (doc), Testes de integração (doc),	Rotinas de integração de dados
A equipe do projeto deve documentar a solução e as decisões de configuração no SAP Solution Manager. Deve ser documentado, também, todo o desenvolvimento - incluindo interfaces, pontos de integração, programas de conversão de dados, relatórios e quaisquer aprimoramentos necessários - no SAP Solution Manager. Quando essas atividades são concluídas para uma "release" específica e a equipe obtém a aprovação da área de negócio, disponibiliza-se tal "release" no ambiente de produção.	Padrões de gestão de mudanças: Transportes emergenciais, padrão e manutenção corretiva (ppt), Politica de transportes de mudanças (doc),	Considerar coluna a esquerda
Gerenciamento de solução técnica e configuração dos sistemas para preparação dos testes e produção	Infraestrutura e desenho de sistema (doc), Estratégia e transferência da operação técnica (doc), Estratégia de backups e failover (ppt), Teste de backup e restore, failover e recuperação de desastres (doc), Guia de monitoramento técnico (doc), guia de administração técnica (doc), Plano de testes de volume (doc), Planos de testes de desempenho (stress), Ferramentas de testes e metodologia (ppt), Guia de configuração das integrações (doc)	Plano geral de testes Modelo de gestão de ciclo de vida da solução Diagramas de implantação Fronteira da aplicação Manual do gestor do sistema Manual de operação Manual de desenvolvimento Mapeamento de processos de trabalho "TO BE" Plano de contingência, recuperação e backup Plano de continuidade do negócio

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Gestão do plano de Cutover, que inclui cronograma, passos e logística para o cutover (virada para produção). Garantir o plano de comunicação para todos os Stakeholders preparando o negócio, dados e sistemas para a entrada em produção	Estratégia de Cutover (ppt), cronograma preliminar de cutover (mpp), Critérios de preparação do negócio (doc), Critérios de preparação dos dados (doc), Critérios de preparação dos sistemas produtivos (doc), Identificação de todos os processos de negócio e tarefas incluídos no plano de cutover (ppt), plano de serviços pós golive (ppt)	Plano de contingência, recuperação e backup Plano de continuidade do negócio Plano de comunicação (Communications management Plan1) Plano de riscos do projeto (Risk management plan1) Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Roteiros de atendimento para suporte ao usuário Relatório de falhas identificadas e corrigidas Relatório de ocorrências Relatório de nível de serviço Rotinas de integração de dados Rotinas de migração de dados
A organização de suporte ao cliente deve conter: Equipe de suporte disponível, Processos de suporte, Procedimentos e Governança Desenvolvida. Transferência para produção programada.	Organograma de suporte a operação (ppt), Definição do centro de competência do cliente (ppt), Lista de contatos funcionais e técnicos (Excel), Certificado de treinamentos da equipe durante o projeto (doc)	Manual do gestor do sistema Manual de operação Manual de desenvolvimento Manual do usuário Manual do gestor do sistema Manual de operação Manual de desenvolvimento Manual do usuário
Preparar-se para a fase “DEPLOY”	Termo de Aceite de Fase	Considerar coluna a esquerda

FASE “DEPLOY”	**ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA**	**ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA (TR)**
O objetivo da fase “DEPLOY” é configurar o sistema em produção, confirmar a prontidão para utilizar e mudar as operações de negócios para o novo sistema.		
Principais atividades da fase “DEPLOY”:		
Resolver todos os problemas críticos em aberto:	Lista de Issues (Excel)	Plano de riscos do projeto (Risk management plan1) Plano de

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

		gerenciamento do projeto (Project management plan1)
Realizar testes do sistema;	Termo de aceite dos testes (doc)	Considerar coluna a esquerda
Verificar se o gerenciamento do sistema está em vigor;	Guia de administração técnica (doc)	Manual do gestor do sistema Manual de operação Manual de desenvolvimento
Prosseguir com as atividades de "cutover", incluindo a migração de dados;	Plano cargas de objetos de migração full ou delta (Excel)	Plano geral de migração de dados Rotinas de mascaramento de dados Rotinas de integração de dados Rotinas de migração de dados
Executar planos de transição e "cutover", incluindo planos de gerenciamento de mudanças organizacionais (OCM);	Cronograma de Cutover (mpp)	Planejamento inicial Project charter1 Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1) Plano de comunicação (Communications management Plan1) Plano geral de testes Plano geral de treinamento Plano de riscos do projeto (Risk management plan1) Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1)
Concluir todos os treinamentos agendados para os usuários finais;	Certificados e lista de presença dos usuários (doc)	Plano de treinamento (um para cada treinamento)

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Identificar e documentar todos os problemas encontrados na transição para a nova solução;	Lista de Issues (Excel)	Plano de riscos do projeto (Risk management plan1) Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1)
Monitorar os resultados dos processos de negócios e o ambiente de produção;	Guia de operações técnicas (doc)	Manual de operação
Estabelecer um centro de excelência de "cuidados extras" para apoio que forneça, no mínimo:	Procedimento de gestão de incidentes (doc)	Manual de operação
Processos de suporte à produção;	Guia de administração técnica (doc)	Manual do gestor do sistema
Processos excepcionais de monitoramento de negócios;	Guia de operações técnicas (doc)	Manual de operação
Suporte técnico extraordinário;	Nível de serviços para produção (doc)	Relatório de nível de serviço
Aprimoramentos do sistema;	Padrões de gestão de mudanças: Transportes emergenciais, padrão e manutenção corretiva (ppt), Politica de transportes de mudanças (doc),	Considerar coluna a esquerda
Acompanhar e reportar a entrega de valor.	Mapa de valor com direcionadores de valor concluídos associados aos processos de negócio implementados (ppt)	Considerar coluna a esquerda
Reunião de decisão de "go" ou "non-go"	Ata da reunião de definição de entrada em produção (doc)	Considerar coluna a esquerda
Preparar-se para a fase "RUN"	Termo de Aceite de Fase	Considerar coluna a esquerda

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

FASE "RUN" (Associada à Operação Assistida)	ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA	ELEMENTO MATERIAL QUE EVIDENCIA A ENTREGA (TR)
O objetivo desta fase é otimizar e automatizar a operacionalidade da solução. Operabilidade é a capacidade de manter os sistemas de TI em uma condição funcional e operacional, garantindo a disponibilidade dos sistemas e os níveis de desempenho necessários para apoiar a execução dos processos e operações de negócio.		
Principais atividades da fase "RUN":		
Otimização das Operações Técnicas;	Documentação dos indicadores de performance técnicos (KPI`s)	Considerar coluna a esquerda
Otimização da Gestão do Ciclo de Vida da solução;	Documentação dos indicadores de performance Funcionais (KPI`s), Definição de testes de regressão, Definição de politica de atualização das soluções SAP	Modelo de gestão de ciclo de vida da solução
Otimização da Gestão de Controle de Mudanças;	Padrões de gestão de mudanças: Transportes emergenciais, padrão e manutenção corretiva (ppt), Politica de transportes de mudanças (doc), Definição de trilhas de Operação e Projetos.	Considerar coluna a esquerda
Gestão do Valor entregue pela solução.	Mapa de valor com direcionadores de valor concluídos associados aos processos de negócio implementados (ppt)	Considerar coluna a esquerda
Encerramento do projeto	Termo de Aceite de Fase	Plano de transição contratual

4.8.22.14.2. Desembolso máximo previsto por FASE:

FASE	Data Máxima de Encerramento da Fase	Desembolso Previsto REALIZE

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

PREPARE		10%
EXPLORE		10%
REALIZE		50%
DEPLOY		15%
RUN		15%

4.9. Ordem de serviço da metodologia Activate

4.9.1. Ordem de serviço

4.9.1.1. Ordem de serviço é o documento utilizado para solicitar à contratada a prestação de serviços relativos ao objeto do contrato, sendo que dela constará:

4.9.1.1.1. A definição e a especificação dos serviços a serem realizados, notadamente o marco a ser iniciado;

4.9.1.1.2. Quando cabível, o volume estimado de serviços a serem realizados ou os entregáveis que devem ser executados relativos a cada marco da execução;

4.9.1.1.3. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos, conforme descrito no marco;

4.9.1.1.4. A identificação dos responsáveis pela solicitação na área requisitante da solução.
4.9.1.1.5. A critério da Telebras, esse instrumento poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado.

4.9.1.1.6. A Telebras poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas neste projeto e mediante prévia comunicação à contratada.

4.9.1.1.7. As definições apresentadas nesta seção para tratamento de OS, quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas de ordem de serviço.

4.9.2. Características específicas por ordem de serviço

4.9.2.1. Nesta seção, são apresentadas as características específicas inerentes a cada um dos tipos de ordem de serviço. Essas características são indicativas, podendo ser alteradas pelo contratante em função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela contratada.

4.9.2.2. Os artefatos a serem entregues por OS estão relacionados na tabela, a seguir, de artefatos por OS. A relação é meramente indicativa, podendo o contratante alterar a relação de artefatos no momento da abertura da OS ou, caso seja dividida em etapas, no início de cada etapa.

4.9.2.3. Os símbolos “C” e “A” presentes na tabela significam, respectivamente, criação do artefato e atualização do artefato.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.9.2.4. Para as ordens de serviço das fases da metodologia Activate farão parte os Qualities Gate da Fase com respectivos artefatos relacionados à ela, além dos elementos descritos na metodologia Activate e relacionados neste projeto.

4.9.3. Ordem de serviço para fase “prepare”

4.9.3.1. O objetivo principal da OS da fase “prepare” é fornecer o planejamento e a preparação inicial para o projeto. A partir desta, o projeto é efetivamente iniciado, os planos são finalizados, a equipe do projeto é designada e o trabalho de execução, propriamente dita, entra em andamento.

4.9.3.1.1. Ordem de serviço para instalação e configuração do ambiente computacional

4.9.3.1.1.1. A ordem de serviço para instalação e configuração tem por objetivo assegurar o ambiente computacional plenamente instalado, configurado e operacional.

4.9.3.1.1.2. Deve contemplar todos os softwares SAP que serão utilizados na execução do projeto, considerando todo o ambiente de execução, conforme descrito na seção Serviço de implantação - Instalação e configuração ambiente computacional e demais trechos relacionados na metodologia.

4.9.4. Ordem de serviço para Fase “explore”

4.9.4.1. O objetivo principal da OS da fase “explore” é a realização da análise de FIT/GAP para validar as funcionalidades da solução incluídas no escopo do projeto e confirmar se os requisitos funcionais podem ser atendidos.

4.9.5. Ordem de serviço para Fase “realize”

4.9.5.1. O objetivo principal da OS da fase “realize” é realização do processo de iterações para construir e testar, de forma incremental, o ambiente funcional e o sistema integrado, com base nos cenários funcionais e nos requisitos de processo identificados na fase anterior. Durante essa fase, os dados são carregados, as atividades de adoção ocorrem e as operações são planejadas.

4.9.6. Ordem de serviço para fase “deploy”

4.9.6.1. O objetivo principal da OS da fase “deploy” é a realização do processo de configurar o sistema em produção, confirmar a prontidão para utilizar e mudar as operações funcionais para o novo sistema.

4.9.7. Ordem de serviço para fase “run”

4.9.7.1. O objetivo principal da OS da fase “run” é a realização dos procedimentos que visam otimizar e automatizar a operacionalidade da solução. Operabilidade é a capacidade de manter os sistemas de TI em uma condição funcional e operacional, garantindo a disponibilidade dos sistemas e os níveis de desempenho necessários para apoiar a execução dos processos e operações funcionais.

4.9.8. Ordem de serviço para planejamento geral do treinamento

4.9.8.1. Durante a execução do contrato, será aberta apenas uma OS para planejamento geral do treinamento, conforme detalhado no cronograma físico financeiro. Essa OS não poderá ser estruturada em etapas.

4.9.8.2. Todos os treinamentos previstos na seção de serviços de treinamento devem ser contemplados no planejamento geral do treinamento.

4.9.9. Ordem de serviço de treinamento

4.9.9.1. Durante a execução do contrato, serão abertas tantas OS quanto os treinamentos previstos na seção de serviços de treinamento. Esse tipo de OS não poderá ser estruturado em etapas.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.9.10. Ordem de serviço para transição contratual

4.9.10.1. Durante a execução do contrato, será aberta apenas uma OS para transição contratual, conforme detalhado no cronograma físico financeiro, e ela não poderá ser estruturada em etapas.

4.9.10.2. A OS de transição contratual não terá remuneração específica, por ser a transição obrigação legal da contratada. Serve apenas como comunicação oficial do contratante para que a contratada execute a transição, conforme estabelecido na seção transição contratual e repasse de conhecimento.

4.9.10.3. Resumo de artefatos por ordem de serviço.

Ordem de Serviço **Artefato**	**planejamento inicial**	**instalação e configuração do ambiente computacional**	**planejamento da implantação**	**implantação dos processos de trabalho**	**suporte técnico**	**planejamento geral do treinamento**	**treinamento**	**transição contratual**
Modelo de gestão de ciclo de vida da solução	C	A	A	A				
Diagramas de implantação		C						
Fronteira da aplicação			C	A				
Manual do gestor do sistema				C				
Manual de operação		C			A			
Manual de desenvolvimento		C			A			
Manual do usuário				C				
Código-fonte				C				
Mapeamento de processos de trabalho *"TO BE"*				C				

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

Planejamento inicial	C							
Project charter1	C							
Plano de transição contratual								C
Plano de comunicação (Communications management Plan1)			C	A				
Plano de contingência, recuperação e backup		C	A	A				
Plano de continuidade da operação			C	A				
Plano de gestão de mudança cultural			C	A				
Plano geral de testes			C	A				
Plano geral de treinamento						C		
Plano de riscos do projeto (Risk management plan1)			C	A				
Plano de gerenciamento do projeto (Project management plan1)			C	A				
Plano de treinamento								

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

(um para cada treinamento)							C	
Plano geral de migração de dados			C	A				
Roteiros de atendimento para suporte ao usuário				C	C			
Relatório de falhas identificadas e corrigidas				C	C			
Relatório de ocorrências	C	C	C	C	C	C	C	C
Relatório de nível de serviço				C	C		C	
Rotinas de mascaramento de dados				C				
Rotinas de integração de dados				C				
Rotinas de migração de dados				C				

4.9.11. Critérios gerais e de aceitação das ordens de serviço

4.9.11.1. Abertura de ordem de Serviço

4.9.11.1.1. Nas reuniões de definição da OS e recebimento do documento descritivo do serviço, a contratada, conforme prazo definido nos NMS previstos no contrato, deverá apresentar ao contratante planejamento da OS, preenchido com descrição do serviço, estimativa do prazo de entrega, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de OS.

4.9.11.1.2. Caso o planejamento apresentado pela contratado alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no projeto, porém, careça de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o contratante poderá solicitar à contratada, alterações no

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

planejamento. Na solicitação de retificação, o contratante deverá estabelecer novo prazo para que a contratada realize as alterações, compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo metade do tempo inicialmente previsto.

4.9.11.1.3. Caso o planejamento apresentado não alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, ou não atenda à solicitação do contratante apresentada na reunião inicial, será parcialmente rejeitado e devolvido para correção pela contratada, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.

4.9.11.1.4. Após três rejeições sucessivas, após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega do planejamento ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovado, será rejeitado em definitivo, e a contratada estará sujeita às sanções estabelecidas neste projeto.

4.9.11.1.5. O contratante não fica vinculado à especificação apresentada no planejamento, nem obrigado a contratar a execução. As atividades da contratada para elaboração do planejamento não implicarão ônus ao contratante, caracterizando-se como orçamento sem compromisso.

4.9.11.1.6. Aprovado o planejamento e havendo saldo contratual suficiente, o contratante fará a abertura da OS para execução do serviço. Assinarão a ordem os fiscais técnico e requisitante. A contratada apenas estará autorizada a iniciar o serviço depois da efetiva abertura da OS pelo contratante.

4.9.11.1.7. Caso a contratada discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pelo contratante, apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo contratante. O uso de má-fé estará sujeito a aplicação de sanção.

4.9.11.1.8. A OS indicará, entre outros elementos, no mínimo, os responsáveis técnicos e funcionais da Telebras.

4.9.12. Entrega dos produtos e avaliação (recebimento provisório)

4.9.12.1. Toda entrega feita pela contratada (OS ou etapa) deverá ser acompanhada de minuta de termo de recebimento provisório. Após comprovação da entrega para homologação, o contratante emitirá termo de recebimento provisório, o qual será assinado pelo preposto da contratada, pelo fiscal técnico e pelo fiscal requisitante.

4.9.12.2. O produto será considerado entregue provisoriamente quando instalado, pela contratada, em ambiente de produção definido pelo contratante, tendo sido comprovada a configuração do ambiente e a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.

4.9.12.3. A avaliação dos produtos da OS será feita em relação aos requisitos tratados nos requisitos deste projeto, em relação aos requisitos especificamente considerado na abertura da OS e em relação aos níveis de serviço estabelecidos na própria OS e na tabela da – NMS para execução da aplicação em produção do Anexo A. 2.

4.9.12.4. O resultado da avaliação dos produtos entregues será comunicado à contratada por meio de laudo de avaliação de OS. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à ordem de serviço ou etapa (aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva).

4.9.12.5. O tempo gasto para análise da OS pelo contratante, desde a emissão do termo de recebimento provisório até a emissão do laudo de avaliação de OS, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela contratada, salvo se constatado que a contratada agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no projeto e na abertura da OS.

4.9.12.6. Os requisitos e procedimentos para aceite sem ressalvas, aceite com ressalva, rejeição parcial ou rejeição definitiva da ordem de serviço ou etapa estão detalhados adiante.

4.9.13. Aceite sem ressalvas

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.9.13.1. Será considerada aceita a ordem de serviço ou etapa que não apresentar defeito. Nesse caso, será emitido, pelo contratante, termo de recebimento definitivo, atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no contrato.

4.9.13.2. O termo será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da contratada, pelo fiscal técnico e pelo fiscal requisitante. Uma via destina-se à contratada, autorizando-a a emitir as respectivas faturas, que deverão ser encaminhadas diretamente à área administrativa do contratante. A segunda via destina-se à área administrativa do contratante, aos cuidados do fiscal administrativo, para que seja feita avaliação do cumprimento das obrigações administrativas, da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial.

4.9.14. Aceite com ressalvas

4.9.14.1. Ordens de serviço ou etapas com a ocorrência de defeitos que possam ser corrigidos pela contratada em curto intervalo de tempo poderão ser aceitas com ressalva, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do contratante, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma OS.

4.9.14.2. Em caso de aceite com ressalva, não será emitido termo de recebimento definitivo, ficando, porém, o prazo de conclusão da OS, suspenso, abrindo-se prazo adicional, seja expirado o prazo inicial de execução, para correções e reapresentação. Esse prazo será definido pelo contratante no laudo de avaliação, não podendo ser superior a 10% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da OS.

4.9.14.3. Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a OS será aceita e emitido termo de recebimento definitivo, com observações sobre as correções realizadas.

4.9.14.4. Não sendo feitas as correções ou expirado o prazo concedido, a OS será rejeitada parcialmente e o prazo inicial para conclusão, se ainda houver, continuará a correr pelo restante do momento da suspensão. Nesse caso, a contratada deverá seguir o procedimento estabelecido na seção relativa à rejeição parcial de ordem de serviço.

4.9.15. Rejeição parcial

4.9.15.1. Implicará rejeite parcial da etapa ou ordem de serviço, a ocorrência de defeitos que:

4.9.15.1.1. Comprometam o entendimento de artefato, ou configurem não observância de templates, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo contratante;

4.9.15.1.2. Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Edital ou na OS;

4.9.15.1.3. Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;

4.9.15.1.4. Violem os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Edital ou na OS.

4.9.15.2. Rejeitada a etapa ou ordem de serviço, o contratante emitirá laudo de avaliação, no qual serão apresentados os defeitos verificados na avaliação. Nesse caso, a contratada deverá fazer as correções cabíveis e reapresentá-la, acompanhada de nova minuta de termo de recebimento provisório.

4.9.15.3. Todo rejeite será contabilizado para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da OS e para aplicação de sanções.

4.9.15.4. O tempo consumido pela contratada com correções dos artefatos da OS será contabilizado dentro do prazo inicial estabelecido para conclusão. Isto é, o rejeite parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da OS, salvo previsão diversa estabelecida no laudo de avaliação.

4.9.16. Rejeição definitiva

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

4.9.16.1. Será considerada rejeitada em definitivo:

4.9.16.1.1. OS rejeitada parcialmente por quatro vezes consecutivas;

4.9.16.1.2. OS que, segundo análise do contratante, não atenda requisitos ou NMS presentes no Edital ou na abertura da OS;

4.9.16.1.3. não aceita sem ressalvas, considerando atraso máximo de até 50% do prazo estabelecido inicialmente para conclusão da ordem de serviço;

4.9.16.2. A contratada não receberá nenhum pagamento referente a ordem de serviço rejeitada em definitivo e estará sujeita às sanções estabelecidas no Edital.

4.9.16.3. Aferição do cumprimento do prazo de execução da Ordem de Serviço;

4.9.16.4. O cumprimento do prazo de conclusão será aferido da seguinte forma:

4.9.16.4.1. Pela comparação da data estabelecida na abertura da OS com a data de última entrega para homologação antes do aceite sem ressalva;

4.9.16.4.2. Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do contratante;

4.9.16.4.3. No caso de OS aceita com ressalva ou rejeitada parcialmente serão acrescidos períodos de prorrogação por ventura concedidos pelo contratante.

4.9.16.5. Pagamento de ordem de serviço

4.9.16.5.1. Somente serão pagas ordens de serviço aceitas mediante termo de recebimento definitivo. O pagamento dar-se-á sempre sobre o serviço efetivamente realizado, a menor ou a maior que o previsto na abertura, levando-se em consideração, quando aplicável, as etapas realizadas, artefatos entregues, serviços prestados e outros fatores a serem definidos pelo contratante na abertura da OS.

4.9.16.5.2. O pagamento de OS poderá ser feito por etapa, desde que previsto em abertura.

4.9.16.5.3. O pagamento à contratada será mensal e terá por base as OS e/ou etapas concluídas e com termo de recebimento definitivo emitido dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.

4.9.16.5.4. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida somente após aprovação pela Telebras.

5. Dos quantitativos do Objeto

5.1. A estimativa da quantidade de serviço a ser contratado foi dimensionada a partir da análise das demandas necessárias nestas plataformas.

5.2. As propostas apresentadas durante procedimento de pregão eletrônico deverão informar os dados conforme tabela constante no ANEXO V deste Termo de Referência.

5.3. A classificação das propostas será pelo critério de menor preço global.

6. Prazos, Local e Condições de Entrega ou Execução

6.1. Dos prazos

6.1.1. Início da operação

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

6.1.1.1. Até o 5º dia útil após a assinatura do contrato, a contratada deve apresentar um plano inicial para execução:

6.1.1.1.1. Este plano deve conter todas as ações necessárias para entrega das licenças e início dos trabalhos de implementação/migração;

6.1.1.1.2. Deve prever a apresentação da equipe que estará envolvida nos trabalhos;

6.1.1.1.3. Nomeados e apresentado o Preposto que deve atender aos requisitos descritos.

6.1.1.2. O prazo para início das atividades deve ocorrer em 15 dias uteis, a partir da data de assinatura do contrato propiciando a emissão dos pedidos de compra.

6.1.1.3. A contratada tem o prazo de 15 dias uteis, a partir da data de assinatura do contrato para prover a comunicação lógica, podendo, no máximo, existir pendências por parte da Telebras. A falta da liberação lógica não pode e não será considerado como empecilho para início da execução das atividades.

6.1.1.4. A Telebras emitirá quantos pedidos de compras forem necessárias durante a vigência do contrato, de acordo com seu planejamento executivo das atividades relacionadas ao objeto, até atingir o quantitativo máximo estimado.

6.2. Condições de execução dos serviços

6.2.1. Os serviços contemplam atividades programadas previamente ou sob demanda, em conformidade com as necessidades da Telebras ao longo da execução contratual.

6.2.2. Caberá à contratada dimensionar a estrutura necessária com vistas a atender as atividades a executar, o perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais.

6.2.3. Será permitida a subcontratação de parte para atendimento do objetivo, desde que em menor parte ao objeto contratado e, caso seja adotado, não repassa as obrigações para a subcontratada mantendo a contratada responsável por garantir todos os critérios descritos no Termo de Referência.

6.2.4. A contratada se obriga a manter preposto disponível a participar, nas dependências da GTI/Telebras, para atendimento imediato das solicitações e participação de reuniões com a GTI/Telebras ou com outros fornecedores da TI. Cabe ao responsável técnico a responsabilidade pelo gerenciamento e execução dos serviços, pelo controle das entregas nos prazos definidos e pela distribuição das tarefas entre as equipes e alocação de outras pessoas necessárias à execução do contrato.

6.3. Da transição contratual final

6.3.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para execução do projeto ou serviços contratados deverão ser disponibilizados à Telebras ou empresa por ela designada até a data de finalização do contrato.

6.3.2. Para isto, um plano de transição final, contemplando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue à Telebras pela contratada 03 (meses) antes da expiração ou finalização do contrato.

6.3.3. É de responsabilidade da contratada a execução do plano de transição final, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pela Telebras ou empresa por ela designada.

6.3.4. É de responsabilidade da Telebras (ou empresa por ela designada) a disponibilização dos recursos qualificados no plano de transição final, como receptores do serviço.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

6.3.5. O fato da contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela Telebras, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à Telebras por esta falha.

6.3.6. O plano de transição final ocorrerá em paralelo ao atendimento das atividades em andamento.

6.3.7. A Telebras reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual final no caso do novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades.

6.4. Da transferência de conhecimento

6.4.1. A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela contratada deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais Á Telebras, por meio de eventos específicos e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários deverão ser previamente aprovados pela Telebras.

6.4.2. A transferência de conhecimento deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência de conhecimento da tecnologia utilizada. Ao final da transferência, técnicos da Telebras ou outros por ela indicado deverão estar capacitados para realizarem a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades do sistema.

6.5. Do direito autoral e propriedade intelectual

6.5.1. A Telebras, para todos os efeitos da aplicação da Lei no 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário de licença para utilização das soluções desenvolvidas, devendo, para tanto, a contratada ceder à Telebras, mediante cláusula contratual:

6.5.1.1. O direito à propriedade intelectual do software desenvolvido e das partes em desenvolvimento, de forma permanente, permitindo à Telebras a qualquer tempo distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;

6.5.1.2. O projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para o caso de instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pela Telebras;

6.5.1.3. Os direitos permanentes de instalação e uso do software, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;

6.5.1.4. Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do contrato, sem ônus adicionais à Telebras;

6.5.1.5. Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares, durante todo o período de vigência do contrato, sem ônus adicionais à Telebras.

6.5.2. Desta forma, todos os direitos autorais da solução, documentação, scripts, códigos-fonte e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são de propriedade da Telebras, ficando proibida a sua utilização pela contratada sem a autorização expressa do Telebras.

6.5.3. A contratada não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, códigos fontes; bem como qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação; assim como dados e/ou metadados trafegados; produtos

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a Telebras por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e em período posterior ao término da execução do projeto.

7. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO DA PROPOSTA/QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1. Critérios de habilitação/seleção

7.1.1. O objeto desta contratação será efetivado pelo menor preço global dos itens.

7.2. Qualificação técnica

7.2.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado (s) fornecido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privada.

7.2.2. Para fins de qualificação técnica operacional, a comprovação de atividades pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da seleção de licitantes, as proponentes deverão apresentar os seguintes documentos identificados:

EXPERIÊNCIA IMPLEMENTADORA NOVAS TECNOLOGIAS SAP E METODOLOGIA		
CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO	**FORMA DE COMPROVAÇÃO**	**REQUISITO MÍNIMO**
1.1) implementação de SAP S/4HANA com go-live	Atestados de Capacidade Técnica	Mínimo de 3 **(três)_** implementação de SAP S /4HANA com go-live
1.2) implementação de SAP Ariba com go-live	Atestados de Capacidade Técnica	Mínimo de 3 **(três)_** implementação de SAP Ariba com go-live
1.3) implementação de SAP Successfactors com go-live	Atestados de Capacidade Técnica	Mínimo de 3 **(três)_** implementação de SAP Successfactors com go-live,
1.4) implementação de soluções SAP utilizando Metodologia SAP Activate com go-live	Atestados de Capacidade Técnica	Mínimo de 2 **(duas)_** implementação
1.5) Nível de parceria SAP		SAP Recongnized Expertise, ou Parceiro Silver do SAP PartnerEdge, ou

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

	Informação SAP Brasil LTDA	Parceiro Gold do SAP PartnerEdge, ou Parceiro Platinum do SAP PartnerEdge

7.2.2.1. Serão considerados nos atestados de capacidade técnica:

7.2.2.1.1. Uso de metodologia Activate na implementação em solução SAP;

7.2.2.1.2. Implementação de solução S/4HANA com ativação/go-live bem-sucedido (uso produtivo da solução);

7.2.2.1.3. Implementação da solução Ariba com ativação/go-live bem-sucedido (uso produtivo da solução;

7.2.2.1.4. Implementação da solução SucessFators com ativação/go-live bem-sucedido (uso produtivo da solução.

7.2.2.2. Não é obrigatório que todas as soluções tenham sido implementadas perante um único cliente, de forma que será aceita a conjugação de atestados para comprovação do atendimento da totalidade das soluções, desde que os atestados apresentados pela empresa, seja a solução no qual a empresa se propõe a implementar.

7.2.2.3. No caso da participação em consórcio, a implementação da solução de execução do contrato estará vinculada à empresa que comprovou sua capacitação técnica na fase de habilitação.

7.2.3. Para efeitos de demonstração da similaridade da experiência anterior do licitante, deverá(ão) ser apresentado(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido por pessoa de direito público ou privado, comprovando desempenho anterior na execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

7.2.4. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 03 (três) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

7.2.4.1. Um mesmo atestado pode ser apresentado para comprovar o atendimento de mais de um subitem, desde que, sozinho, atenda integralmente as exigências dos subitens para os quais foi apresentado.

7.2.5. Os atestados ou declarações deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

7.2.6. Somente serão aceitos atestados ou declarações expedidas após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017.

7.2.7. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

7.2.8. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados ou declarações apresentadas, fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

7.2.9. A licitante deverá apresentar declaração, data e assinada pelo seu representante legal, de que caso se sagre vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá em seu quadro de colaboradores,

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

profissionais com nível superior (na área de Informática ou qualquer outra área de conhecimento) e com as certificações ou equivalentes condizentes com a execução contratual.

7.2.10. Para fins de avaliação da qualificação técnica, no caso de consórcio, considerar-se-á a qualificação técnica de cada consorciada indicada no termo de compromisso.

7.2.11. Em consórcio integrado por empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira.

7.2.12. O consórcio vencedor fica obrigado a promover, antes da celebração do contrato, sua constituição e registro, nos termos do compromisso subscrito pelos consorciados.

7.2.13. O consórcio vencedor, na fase de execução contratual, não poderá subcontratar empresa ou consórcio participante deste processo de seleção de fornecedores.

7.2.14. A Telebras celebrará o contrato com as empresas consorciadas integrantes do termo de compromisso público ou particular de constituição de consórcio.

7.3. Relativo à qualificação administrativo, financeira e tributária

7.3.1. Todos os atestados apresentados na documentação da habilitação, deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios dos conteúdos declarados.

7.3.2. A licitante deverá apresentar documentos que comprove o atendimento ao Decreto Nº 9.637, DE 26 de dezembro de 2018 que dispõe que todos os equipamentos destinados às atividades da administração pública federal direta, autarquias e fundacional, deverão ter características que permitam auditoria para fins de garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

7.3.3. A licitante cadastrada e habilitada parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e sistemas semelhantes mantidos por Estados, Distrito Federal ou Municípios, não poderão deixar de apresentar os documentos exigidos na fase de habilitação estando obrigadas, ainda, à apresentação dos seguintes documentos:

7.3.3.1. Declaração, poderão ser apresentadas em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da administração ou publicações em órgão da imprensa oficial.

7.3.3.2. Declaração que não emprega menor, conforme disposto pela Lei 9.854 de 27 de outubro de 1999, em cumprimento ao estabelecido no Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal;

7.3.3.3. Declaração de Elaboração Independente de Proposta de acordo com determinado na IN nº 02, de 30/04/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

7.3.4. A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

7.3.5. Na hipótese de haver alguma restrição relativa à regularidade fiscal quando da comprovação de que trata o caput, será assegurado prazo de cinco dias úteis, prorrogável por igual período, para regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

7.3.6. A não apresentação da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará renúncia ao direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado à Telebras convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

7.3.7. Os documentos apresentados com a validade expirada acarretarão a inabilitação do licitante.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

7.3.8. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e com nº CNPJ e endereço respectivo.

7.3.9. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova, conforme disposto no parágrafo terceiro do artigo 43 do Decreto nº 10.024/2019.

8. Da Estimativa de Preços

8.1. O custo estimado da contratação, fase do estudo técnico preliminar, está descrito na tabela abaixo. O valor será revisado após realização de pesquisa de mercado pela área comercial, e será divulgado, por ocasião da publicação do instrumento editalício:

CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE			
ID	**TIPO**	**DESCRIÇÃO**	**ORÇADO**
1	Conversão	Conversão de Licenças SAP ECC 6.0 para o bussines suítes e implementação de novos processos	R$
2	Serviço Especializado	Serviço de Migração do ERP SAP versão ECC 6.0 para S/4HANA	R$
		TOTAL	**R$**

8.2. A relação de licenças a serem contratados são o mínimo para atender ao projeto de migração da versão SAP ERP ECC 6.0 para a versão SAP S/4HANA e estão elencadas na planilha Tabela 1 – TABELA DE CONVERSÃO LICENÇAS Telebras - ECC 6.0 PARA S/4HANA.

8.3. Os serviços cloud a serem contratados são o mínimo para atender ao projeto de migração da versão SAP ERP ECC 6.0 para a versão SAP S/4HANA.

8.4. Serviço SAP Enterprise Support:

8.4.1. O serviço de suporte técnico e atualização de versão é fornecido pelo fabricante SAP, que segue termo de suporte próprio e padronizado, aplicável a todos os clientes do software que contratam este serviço.

8.4.2. O suporte técnico e direito de atualização de versão deverão ser adquiridos pela contratada junto ao fabricante SAP, em nome da Telebras, com termo inicial do serviço idêntico à data de assinatura do contrato com a Telebras

8.4.3. Deverá a contratada apresentar o documento comprobatório da contratação do suporte enterprise, emitido pelo fabricante, fazendo menção às licenças abrangidas, ao descritivo das licenças e o valor unitário de cada licença. Não será aceito suporte contratado para licenças diferentes, em quantidade ou tipo, das que o contratante possui, nem suporte com data de início anterior à data de assinatura do contrato com a Telebras.

8.4.4. O serviço de suporte técnico e direito de atualização de versão deverão abranger todo o ambiente de execução.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

8.4.5. A contratada será responsável perante o contratante pela disponibilidade e níveis mínimos de serviço do suporte técnico e do direito de atualização de versão durante a vigência do contrato.

8.4.6. A contratada deverá providenciar o cadastramento inicial do contratante junto ao fabricante para a abertura de chamados de suporte técnico e para permitir o recebimento de atualização de versões e pacotes de correções.

8.4.7. Os chamados SAP Enterprise Support não possuem limitação de chamados.

8.4.8. A contratada deverá informar ao contratante número de telefone (custo de ligação local ou gratuita) e/ou endereço da página web para a abertura dos chamados técnicos junto ao fabricante e as credenciais de acesso necessárias para sua utilização

8.4.9. O Serviço especializado a ser contrato possuirá limitação de tempo considerando cronograma para migração do SAP ERP ECC 6.0 para SAP S/4HANA.

8.4.10. Os serviços objeto deste Termo foram agrupados, pois são da mesma natureza e guardam relação entre si, pois todos os itens referem-se ao fornecimento de licenças de uso e à prestação dos serviços de atualização de versão e serviço especializado de migração para o software ERP SAP por empresa credenciada pela SAP no Brasil.

9. Da Dotação Orçamentária

9.1. Quanto à adequação orçamentária, de que há previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes dos serviços a serem executados no exercício financeiro em curso, inclusive tendo sido aprovado em planejamento específico para o caso, sendo essa contratação parte do item 3700-GTI_21 do PLAC2026 da Telebras, projeto atualização tecnológica (ERP-CRM-BI) da Telebras – PE.02. OE.06 – Assegurar infraestrutura que atenda aos requisitos da estratégia

10. Da Vigência do Contrato

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, a partir da data de sua assinatura em conformidade com o Art. 19 do RELIC Telebras.

10.1.1. Conforme os termos deste documento e o estudo técnico preliminar, trata-se de serviço continuado o que respalda o prazo solicitado para os seguintes objetos:

10.1.1.1. Serviço Cloud SAP

10.1.1.2. SAP Enterprise Support

10.1.2. Resilição

10.1.2.1. Após 12 (doze) meses subsequentes à celebração do contrato, qualquer das partes poderá solicitar a resilição deste instrumento, por meio de correspondência a ser entregue com no mínimo 6 (seis) meses de antecedência.

11. Das Condições e Prazos de Pagamento

11.1. As faturas somente poderão ser emitidas após a medição dos serviços e a confirmação de que todos os serviços contratados foram efetivamente prestados. A emissão ocorrerá mensalmente e estará condicionada ao ateste do fiscal do contrato por meio da emissão do TAD – Termo de Aceite Definitivo, que comprovará a conformidade dos serviços prestados.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

11.2. No valor a ser pago a contratada estão incluídos todos os tributos, contribuições fiscais e para fiscais, previdenciárias e encargos sociais e trabalhistas, além de quaisquer outras despesas necessárias à execução do contrato.

11.2.1. Estão incluídos também todos os custos com viagens, deslocamento, diárias e passagens necessárias ao cumprimento das atividades descritas neste Termo de Referência, englobando atividades a serem executadas em Brasília.

11.3. O pagamento será efetuado, em moeda corrente, até o 10º dia útil do mês subsequente ao da entrega da nota fiscal/fatura, com a emissão de ordem bancária para crédito em conta corrente da contratada, ficando a mesma responsável em fornecer e manter atualizados todos os seus dados bancários, para fins de recebimento.

11.4. A nota fiscal que for rejeitada por falha de clareza na descrição do objeto, valor dos impostos, data de validade, dentre outros fatores, será devolvida à contratada para correções, iniciando a contagem do prazo de pagamento na sua reapresentação.

11.5. O ato de devolução da nota fiscal à contratada, conforme exposto no subitem anterior, em nenhuma hipótese autoriza ou enseja a contratada a rescindir a execução do objeto bem como não enseja a encargo moratório em prejuízo da Telebras, constante deste Termo de Referência.

11.6. A nota fiscal deve ser obrigatoriamente acompanhada da regularidade fiscal da contratada.

11.7. Nos casos de eventuais atrasos no pagamento da nota fiscal devidamente atestada, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, será atualizado financeiramente até a data do efetivo pagamento, de acordo com a variação do IPC, pro rata dia, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM =I x N x VP

Na qual:

EM = Encargos moratórios

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento

VP = Valor da parcela em atraso

I = Índice de compensação financeira em que i= variação IPC

12. Do Reajuste/Repactuação/Reequilíbrio

12.1. Poderá ocorrer após, no mínimo, um ano de prestação de serviços, se previamente solicitado.

12.2. Para efeito de definição de Índice, máximo, a ser aplicado nos reajustes, adotar-se-á a variação de custos definida pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

12.3. Os reajustes subsequentes ao primeiro serão efetuados quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre do último reajuste.

12.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Telebras pagará à contratada, a importância calculada pela última variação conhecida.

12.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

13. Da Garantia da Execução do Contrato

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

13.1. A contratada deverá apresentar à Telebras, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, sob qualquer das modalidades previstas no § 1º, Art. 70 da Lei nº 13.303/16, podendo optar por: caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

13.2. A garantia prestada será liberada ou restituída após o término da vigência contratual observando o disposto no Art. 70, § 4º da Lei 13.303/16.

13.3. No caso da utilização de garantia pela Telebras, em função de quaisquer sanções administrativas ou glosa, para se ressarcir de prejuízos resultantes de ação ou omissão da contratada, bem como para liquidação de danos por ela causados a terceiros, na execução do contrato, a contratada deverá fazer a respectiva reposição, no prazo máximo e improrrogável de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for notificada, sob pena de aplicação das penalidades.

13.4. A garantia prestada pela contratada responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e também pelas multas que venham a ser impostas pela Telebras. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

13.5. No caso de eventuais repactuações, a contratada deverá aumentar a garantia no percentual proporcional ao valor repactuado, no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação pela Telebras.

13.6. Quando a garantia for prestada através de títulos da dívida pública, a titularidade destes deverá ser transferida à Telebras, enquanto perdurarem as obrigações da contratada.

13.7. Em caso de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia, expressa pelo fiador, dos benefícios previstos nos artigos 827 e 836 do Código Civil Brasileiro, assim como conter cláusula de prorrogação automática, até que a Telebras confirme o cumprimento integral das obrigações da contratada

14. Da Garantia do Objeto

14.1. A garantia para os serviços prestados será obrigatória e ser prazo será de 01 (um) ano, a contar da data de assinatura do TAD – Termo de Aceite Definitivo dos serviços pela Telebras.

14.2. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas identificadas deverão ser corrigidas pela contratada, sem ônus à Telebras.

14.3. Estes registros ocorrerão em ferramenta indicada pela Telebras.

14.4. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela contratada mesmo após o término do prazo de vigência do contrato.

14.5. O prazo máximo para as devidas ações consta descrito no Anexo 2.A Esp.Tec. – Serviços de implantação.

14.6. O desrespeito aos prazos acima estabelecido fica sujeito a penalidade nos termos definidos 2.A Esp.Tec. – Serviços de implantação.

15. Fiscalização e Acompanhamento

15.1. A execução dos serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, será acompanhada por servidor indicado para atuar como fiscal de contrato titular e um fiscal de contrato suplente, em conformidade com a Diretriz 228 - Fiscalização de Contratos Administrativos, o qual deverá observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório de acompanhamento, constando a medição, a avaliação do desempenho da contratada e as possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

15.2. No cumprimento de suas atribuições, o fiscal do contrato titular e, na sua ausência, o fiscal do contrato suplente, atuará com suporte das demais áreas internas da Telebras envolvidas no processo da gestão contratual, e a ele competirá dirimir as dúvidas que surgirem durante a vigência do contrato e de tudo dará ciência à Administração, conforme definido no art. 132 do Regulamento de Licitação e Contratos da Telebras.

15.3. Os fiscais do contrato designados serão responsáveis pela execução da fiscalização, ou seja, pelo acompanhamento e recebimento dos serviços e artefatos existentes nos pedidos de compra, gestão dos requisitos contratuais e abertura do processo de pagamento (incluindo a emissão e assinatura de termos e atesto de notas fiscais).

15.4. Os dados dos respectivos fiscais (nome, e-mail e telefone fixo) serão informados à contratada, na reunião de Kick-off.

15.5. A gestão do contrato ocorrerá através dos procedimentos descritos neste Termo de Referência e seus anexos.

15.6. O fiscal do contrato (titular ou suplente) e o gestor do contrato decidirão sobre a abertura de processo administrativo e a resolução de quaisquer questões não definidas neste Termo de Referência.

16. Das Obrigações da Telebras

16.1. A execução dos serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, será acompanhada por servidor indicado para atuar como fiscal de contrato titular e um fiscal de contrato suplente, em conformidade com a Diretriz 228 - Fiscalização de Contratos Administrativos, o qual deverá observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório de acompanhamento, constando a medição, a avaliação do desempenho da contratada e as possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

16.2. No cumprimento de suas atribuições, o fiscal do contrato titular e, na sua ausência, o fiscal do contrato suplente, atuará com suporte das demais áreas internas da Telebras envolvidas no processo da gestão contratual, e a ele competirá dirimir as dúvidas que surgirem durante a vigência do contrato e de tudo dará ciência à Administração, conforme definido no art. 132 do Regulamento de Licitação e Contratos da Telebras.

16.3. Os fiscais do contrato designados serão responsáveis pela execução da fiscalização, ou seja, pelo acompanhamento e recebimento dos serviços e artefatos existentes nos pedidos de compra, gestão dos requisitos contratuais e abertura do processo de pagamento (incluindo a emissão e assinatura de termos e atesto de notas fiscais).

16.4. Os dados dos respectivos fiscais (nome, e-mail e telefone fixo) serão informados à contratada, na reunião de Kick-off.

16.5. A gestão do contrato ocorrerá através dos procedimentos descritos neste Termo de Referência e seus anexos.

16.6. O fiscal do contrato (titula

17. Das Obrigações da Contratada

17.1. Realizar a entrega do objeto contratual conforme especificação e prazos descritos neste Termo, a contar da assinatura do contrato e de acordo com as especificações técnicas e demais condições expressas neste Termo de Referência.

17.2. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, técnica e trabalhista estabelecidas no Edital e em seus anexos e que ensejaram a contratação, sob pena da retenção dos pagamentos até sua regularização, sem ônus para a Telebras e sem prejuízo da aplicação das sanções decorrentes.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

17.3. Manter sede, filial ou escritório, caso não possua, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data da assinatura do contrato, em Brasília/DF com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Telebras, bem como qualquer procedimento da empresa. Conforme item 9.1.11 do Acórdão 1214 /13 "Seja fixada em contrato a obrigatoriedade de a contratada instalar, em prazo máximo de 60 (sessenta) dias, escritório em local (cidade/município) previamente definido pela administração".

17.4. Seguir normas, políticas e procedimentos da Telebras, no que concerne a execução do objeto.

17.5. Responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato, arcando com os eventuais prejuízos causados à Telebras ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida pelo pessoal envolvido na execução do objeto contratado, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela Telebras.

17.6. Comunicar à Telebras, por escrito, quaisquer anormalidades, que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

17.7. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à Telebras, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

17.8. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados aos equipamentos, instalações, patrimônios e bens da Telebras ou de terceiros, em decorrência da entrega ou retirada dos produtos e da execução dos serviços deste Termo de Referência.

17.9. Manter, durante a execução do contrato, as condições que ensejaram a contratação.

17.10. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações oriundas da adjudicação, sem prévia e expressa anuência da contratante.

17.11. Assegurar a cobertura de garantia de qualidade com assistência técnica qualificada e utilizando-se de mão-de-obra devidamente qualificada e certificada nas soluções.

17.12. Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

17.13. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

17.14. Manter o canal de atendimento conforme estabelecido no presente Termo de Referência.

17.15. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela contratante cujo representante terá poderes para sustar o serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária e recusar os serviços que julgar inadequado.

17.16. Cumprir e obedecer às normas internas de segurança, de acesso e permanência as dependências físicas da Telebras, quando necessária à execução do objeto.

17.17. Assumir toda a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do objeto.

17.18. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório.

17.19. Não veicular publicidade ou qualquer informação quanto à prestação do objeto desta contratação sem prévia autorização da Telebras, sob pena de medidas administrativas.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

17.20. A contratada se compromete para a execução dos serviços contratados pela Telebras, profissionais com:

17.20.1. Competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pela Telebras, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.

17.20.2. Preposto, com certificação PMP provida pelo PMI - Project Management Institute (www.pmi.org) e experiência mínima comprovada de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, com as seguintes responsabilidades:

17.20.2.1. Executar a gestão geral do contrato por parte da contratada, com a visão de todas as ordens de serviço em desenvolvimento, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos.

17.20.2.2. Participar periodicamente, sempre que convocado pela Telebras, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes aos pedidos em execução, em ambiente de interesse da Telebras, com representantes da Telebras.

17.20.2.3. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência dos pedidos.

17.20.2.4. Realizar a gestão quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

17.21. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a Telebras.

17.22. Informar à Telebras, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, CPF e o número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

17.23. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de ações de contingências, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem a seus locais de trabalho.

17.24. Manter seus empregados, quando nas dependências da Telebras, devidamente identificados com crachá subscrito pela contratada, no qual constará, no mínimo, sua razão social, nome completo do colaborador e sua fotografia.

17.25. Tomar todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da Telebras.

17.26. Cumprir, às suas expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.

18. Sanções

18.1. Além daquelas determinadas por leis, decretos, regulamentos e demais dispositivos legais, a contratada estará sujeita a:

18.1.1. Pela inexecução total ou parcial, ou ainda por atraso ou descumprimento das obrigações da contratada, a Telebras pode, assegurado o devido processo legal, aplicar penalidades de natureza pecuniárias, de obrigações de fazer ou de não fazer e, em especial, as seguintes sanções:

18.1.1.1. Advertência escrita;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

18.1.1.2. Multas

Item	Detalhamento da Infração	Grau	Valor do Contrato
A	Entregar os produtos em desacordo com as características exigidas na licitação.	1	15%
B	Não disponibilizar acesso eletrônico ao sítio do fabricante com acesso à documentação técnica e download dos softwares licenciados	1	15%
C	Não manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.	2	10%

18.1.1.3. Suspensão temporária para participar de licitação e impedimento de contratar com a Telebras, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

18.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato em caso de inexecução total da obrigação assumida.

18.3. Pela inexecução parcial, ou descumprimento das obrigações aplicar a contratada multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, assegurando o devido processo administrativo.

18.4. Caso a contratada não cumpra os itens de garantia descritas no item 13 desse Termo de Referência será imposta multa de 1% do valor total do contrato por ocorrência de atraso superior a 20 dias sem justificativa de caso fortuito e/ou força maior.

18.5. Caso a contratada tenha aplicação da mesma glosa, desse Termo de Referência, por 3 meses consecutivos será imposta multa de 1% do valor total do contrato por ocorrência de reincidência.

18.6. As sanções previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

18.7. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou a Telebras poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

18.8. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo, sendo facultada a apresentação de defesa prévia pela contratada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for comunicada pela Telebras.

18.9. A multa, eventualmente imposta à contratada, após processo administrativo sancionatório, poderá ser acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber da Telebras, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dia úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, serão deduzidos da garantia. Mantendo-se o insucesso, seus dados serão encaminhados a Administração para proceder à cobrança judicial.

18.10. As multas previstas nesta seção não eximem a adjudicatária ou contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à Administração.

18.11. Serão Aplicadas as seguintes glosas a contratada que não disponibilizar:

18.11.1. O preposto, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos a contar da data da assinatura do contrato, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato;

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

18.11.1.1. O substituto do preposto, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos a contar da data da saída do anterior, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

18.11.2. Plano de transição inicial, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos a contar da data da assinatura do contrato, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

18.11.3. Plano de transição final, no prazo de 03 (três) meses antes da expiração ou da finalização do contrato, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

18.11.4. Transferência de conhecimento, no prazo de 10 (dez) dias corridos após a solicitação formal da Telebras, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

18.11.5. O sistema informatizado de controle de demandas, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data da assinatura do contrato, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 3% (três por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

18.11.6. A comunicação lógica, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos a contar da data da assinatura do contrato, será aplicada glosa de 0,25% (Vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

18.12. Suspensão temporária para participar de licitação e impedimento de contratar com a Telebras, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

18.13. Não conformidade

18.13.1. Nos casos de recebimento de notificação de não conformidade, a contratada estará sujeita a uma glosa de natureza não compensatória, conforme fórmula abaixo:

M = D x F x U
Onde:
M = Valor da multa (R$)
D = Quantidade de notificações de não conformidade.
F = Fator de progressividade a ser determinado conforme tabela abaixo
U = Unidade monetária de Multa (R$)

QUANTIDADE DE NÃO CONFORMIDADE NO MÊS DE COMPETÊNCIA		
MAIOR QUE OU IGUAL	**MENOR OU IGUAL**	**FATOR DE PROGRESSIVIDADE**
1	5	5
6	10	7
11	15	9

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

16	20	11
21	30	13
31	40	15
41	50	17
51	60	19
61	80	21
81	*	25

Unidade	**Ano 1**	**Ano 2**	**Ano 3**	**Ano 4**	**Ano 5**
U	25	30	35	40	50

18.13.2. As penalidades mensais relativas à aplicação de não conformidade estarão limitadas a 15% (quinze por cento) do valor total do faturamento do mês do fechamento da não conformidade

19. Da Sustentabilidade Social e Ambiental

19.1. Cabe a contratada respeitar as normas internas da Administração quando da execução dos serviços, no que tange a forma de apresentação, no trato com os demais agentes públicos, durante toda sua permanência, devendo observar e respeitar as normas institucionais definidas pela Telebras, entre elas as ações de mesa limpa, não consumo de alimentos no ambiente de trabalho, ações de descarte sustentável de resíduos de TI e não TI, uso ambiental consciente, linguagem adequada, dentre outros que se apliquem.

19.2. A comunicação entre as empresas dar-se-á através de sistemas de forma a reduzir a utilização de papel.

19.3. A empresa contratada assegura a contratante, a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda da empresa contratada ou a sua incorporação por novos controladores.

20. Do Consórcio e da Subcontratação

20.1. Consórcio de empresas

20.1.1. Será permitida a participação de empresas de consórcio, com a definição de uma empresa prime, desde que observadas às seguintes condições:

20.1.1.1. Comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados, identificando o percentual da participação, o qual servirá como critério de pagamento (na fase de

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

execução contratual), bem como a responsabilidade de cada consorciada pela implementação das soluções SAP S /4HANA, SAP Ariba e SAP Successfactors, bem como para fins de avaliação da qualificação técnica e da Pontuação da Avaliação Técnica-PAC de cada consorciada;

20.1.1.2. Indicação da empresa responsável pelo consórcio que deverá atender às condições de empresa líder, bem como o percentual da participação de cada empresa consorciada para fins de comprovação de qualificação técnica e responsabilidade pela implementação das soluções SAP S/4HANA, SAP Ariba e SAP Successfactors, durante a execução do contrato;

20.1.1.3. Apresentação dos documentos de habilitação jurídica, econômico-financeiro, técnica e fiscal, por parte de cada consorciado, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação;

20.1.1.4. Impedimento de participação de empresa consorciada, na mesma seleção de fornecedores da Telebras, em mais de um consórcio ou isoladamente;

20.1.1.5. Responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de seleção de fornecedores quanto na de execução do contrato.

20.2. Subcontratação

20.2.1. A contratada poderá subcontratar parte dos serviços que se mostrem altamente especializados, de alta complexidade, mediante prévia e expressa manifestação de interesse na subcontratação e mediante autorização igualmente expressa da Telebras.

20.2.2. Quando a contratada entender necessária a subcontratação de pessoa jurídica ou física para execução de serviços altamente especializados deverá encaminhar solicitação à Telebras, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de início dos serviços a serem subcontratados, identificando:

20.2.2.1. Nome e qualificação da pessoa jurídica ou física a ser subcontratada;

20.2.2.2. Documentação completa comprovando a regularidade fiscal da empresa;

20.2.2.3. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, expedida eletronicamente pelo Tribunal Superior do Trabalho ou pelos Tribunais Regionais do Trabalho;

20.2.2.4. Toda a documentação que comprove a inequívoca qualificação técnica da subcontratada para execução dos serviços (certificações, atestados de capacidade técnica, trabalhos acadêmicos publicados, etc), no mínimo equivalente àquela requerida como qualificação técnica no presente Termo de Referência;

20.2.2.5. Modelo do contrato de prestação de serviços que será firmado entre a contratada e a subcontratada.

20.2.3. O preenchimento dos requisitos não impõe a aceitação da subcontratação, o que permanece como uma liberalidade da Telebras.

20.2.4. A subcontratação de parte dos serviços não exonera a contratada das obrigações decorrentes do contrato celebrado com a Telebras, permanecendo como único responsável perante a Telebras quanto ao fiel cumprimento de todas as obrigações pactuadas.

20.2.5. A Subcontratação está limitada a parcela não superior a 20% (vinte por cento) do valor total do contrato atualizado, desde que não corresponda a 100% (cem por cento) da subcontratação de uma solução (Ariba ou SuccessFactors ou S/4HANA).

20.2.6. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada,

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

bem como responder perante a Telebras pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto subcontratado.

21. Das Disposições Gerais

21.1. A Telebras não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

21.2. A Telebras reserva-se o direito de efetuar diligências para comprovação dos itens obrigatórios.

21.3. Este documento apresenta as características da aquisição desejada e todas as informações nele contidas são de propriedade da Telebras.

21.4. Da segurança da informação

21.4.1. A contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

21.4.2. Em conjunto com o contrato será firmado acordo de confidencialidade entre a Telebras, contratada, seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços objeto da licitação.

21.4.3. A contratada fica obrigada a obedecer às políticas e normas de segurança de informação adotadas pela Telebras.

21.5. Para a prestação dos serviços deve-se prever uma comunicação lógica entre a contratada e a Telebras e esta deve seguir os seguintes critérios:

21.5.1. A contratada deverá utilizar comunicação de conexão ponto a ponto com criptografia, utilizando-se de uma VPN no modelo adotado na Telebras entre as suas instalações e a Telebras, com velocidade adequada a prestação do serviço. A contratada deverá arcar com todos os custos de instalação, manutenção ou quaisquer outros relacionados ao estabelecimento e manutenção da VPN, durante a vigência do contrato.

21.5.2. A conexão entre as instalações da contratada e a Telebras será utilizada, quando autorizado pela Telebras, para realizar testes integrados nos ambientes de desenvolvimento/teste/homologação, incluir/consultar /atualizar documentações no GITLAB, acessar o sistema informatizado de controle de demanda/parametrização e acessar o sistema de controle de chamados.

21.5.3. A comunicação lógica deve ser provida no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato.

21.6. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas extras ou adicionais noturnos.

21.7. Para efeito de todos os cálculos de horário comercial deve-se considerar o funcionamento da Telebras no horário 07:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Desta forma, os serviços realizados nas dependências da Telebras deverão ser realizados preferencialmente neste horário.

21.7.1. Excepcionalmente a Telebras poderá indicar que em determinado período existirá horário extraordinário, neste caso a contratada será notificado com antecedência mínima de 5(cinco) dias úteis e não será permitido nenhum acréscimo nas respectivas ordens de serviço.

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA

21.8. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

21.9. Fica assegurado à Telebras o direito de, no seu interesse, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência às participantes, na forma da legislação vigente.

21.10. As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22. Anexos

22.1. São anexos integrantes do presente Termo de Referência, os abaixo listados:

ANEXO A.1. – Especificação técnica – Licenças
ANEXO A.2. – Especificação Técnica – Serviço de Migração
ANEXO A.3. – Especificação Técnica – Treinamento
ANEXO A.4 - Requisitos de Usabilidade
ANEXO A.5 – Requisitos de Integração
ANEXO A.6 – Requisitos de Migração
ANEXO B.1 – Lista de Conversão S4H
ANEXO B.2 – Pré - Sizing Rise with SAP
ANEXO B.3 - SAP_CDC_Oferta_Completa
ANEX) B.4 - BTPEA - TELEBRAS - Estimation
ANEXO I – Funcionalidades
ANEXO II – Mapa de Gerenciamento de Risco
ANEXO III – Características da Equipe Tecnica
ANEXO IV – Modelo currículo da Equipe Chave
ANEXO V – Planilha Modelo de Formação de Preços
ANEXO VI - Declaração (Lei anticorrupção)
ANEXO VII - Quadro de detalhamento da forma de automação dos processos

Brasília, 22 de julho de 2026.

DALVA HELENA ROSA FERREIRA
Assessora II
Gerência de Tecnologia da Informação

IGOR LUCIANO MARQUES LIMA
Especialista Gestao de Telecomunicacoes
Gerência de Tecnologia da Informação

MIRIAN ESTER SUCENA SILVA
Assessora II
Gerência de Tecnologia da Informação

JERÔNIMO FELIPE DA SILVA
Gerente
Gerência de Tecnologia da Informação

TLBREF202600133A

Assinado com senha por DALVA HELENA ROSA FERREIRA - 22/07/2026 às 08:00:11, IGOR LUCIANO MARQUES LIMA - 22/07/2026 às 08:43:15, MIRIAN ESTER SUCENA SILVA - 22/07/2026 às 09:27:06 e JERÔNIMO FELIPE DA SILVA - 22/07/2026 às 12:03:59.
Documento Nº: 983810-4602 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=983810-4602

SIGA