

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
OBJETO: O objeto do presente Termo de Referência é a contratação de Serviços Técnicos especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource 1. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 1.1. AMBIENTE DE PROCESSAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO As informações constantes deste item são meramente informativas e referem-se às condições existentes na SCGÁS no momento da realização da licitação. 1.1.1 – Ambiente de Hardware / Software • 01 servidor Intel bi-processado (Servidor 'A') com Sistema Operacional (SO) Oracle VM server release 3.4.3 que hospeda uma máquina virtual com o Sistema Operacional (SO) Oracle Linux 7 e o banco de dados Oracle versão 12.1.0.2 Enterprise para Ambiente de Produção e Desenvolvimento em Cluster através do Sistema Operacional. • 01 servidor Intel bi-processado (Servidor 'B') com Sistema Operacional (SO) Oracle VM server release 3.4.3 que hospeda uma máquina virtual com o Sistema Operacional (SO) Oracle Linux 7 e o Oracle Applications versão 12.2.5 para Ambiente de Produção para Ambiente de Produção e Desenvolvimento em Cluster através do Sistema Operacional. • 01 servidor Intel bi-processado (Servidor 'A') com Sistema Operacional (SO) Oracle VM server release 3.4.3 que hospeda uma máquina virtual com o Sistema Operacional (SO) Oracle Linux 7 e o OneSource XXX para Ambiente de Produção e Desenvolvimento em Cluster através do Sistema Operacional. • 01 servidor Intel (Servidor 'C') com Sistema Operacional MS Windows 2003 Server utilizado pelo aplicativo Mastersaf;	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
• 01 Unidade externa (STORAGE) para armazenamento dos arquivos dos Ambientes de Produção e Desenvolvimento. • Protocolo de Rede: TCP/IP. • Acesso realizado via VPN (Externo) e ssh. Hardware do sistema Antigo (Oracle EBS) – LEGADO. • 01 servidor Intel bi-processado (Servidor 'A') com Sistema Operacional (SO) Oracle VM server release 3.4.3 que hospeda uma máquina virtual com o Sistema Operacional (SO) Enterprise Linux Enterprise Linux AS release 4 (October Update 9) e banco de dados Oracle versão 9.2.0.3.0 para Ambiente de Produção e Desenvolvimento em Cluster através do Sistema Operacional. • 01 servidor Intel bi-processado (Servidor 'A') com Sistema Operacional (SO) Oracle VM server release 3.4.3 que hospeda uma máquina virtual com o Sistema Operacional (SO) Enterprise Linux Enterprise Linux AS release 4 (October Update 9) Oracle Applications versão 11.5.9 para Ambiente de Produção para Ambiente de Produção e Desenvolvimento em Cluster através do Sistema Operacional. • 01 Unidade externa (STORAGE) para armazenamento dos arquivos dos Ambientes de Produção e Desenvolvimento. • 01 servidor Intel (Servidor 'C') com Sistema Operacional MS Windows 2003 Server utilizado pelo aplicativo Mastersaf; • Protocolo de Rede: TCP/IP. 1.1.2 – Relação de ferramentas Oracle utilizadas no ambiente. • Oracle Applications (e-Business Suíte) versão 12.2.5 • Enterprise Developer Suite versão 12 • Discoverer versão 12 • PL/SQL 12.1.x • WEBADI (R12) • FSG (Financial Statement Generator)	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

ANEXO I - Memorial Descritivo

Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.

Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource

- Alert
- XML PUBLISHER
- Oracle Application Framework – OAF
- JAVA (packaged e concorrente)
- MASTERSAF DW 2011

Ambiente antigo (Oracle EBS) – LEGADO:

- Oracle Applications (e-Business Suíte) versão 11.5.9
- Enterprise Developer Suite release 2 versão 9.0.2.0.0
- Forms e Reports Server 6i
- Discoverer versão 4.1.7
- PL/SQL 9.2.0.3
- ADI (Applications Desktop Integrator)
- FSG (Financial Statement Generator)
- Alert
- MASTERSAF DW 2011

1.1.3 - Relação dos Aplicativos

Principais módulos que compõem o Sistema de Gestão:

MÓDULOS / PROCESSOS	Fornecedor	Nível Customização
<i>Corporate Control</i>		
Contabilidade e Orçamento - GL	Oracle	Baixo
Ativo Fixo – FA	Oracle	Baixo
<i>Order to Cash</i>		
Contas a Receber – AR	Oracle	Médio
Faturamento - <i>Billing</i>	SCGÁS	Alto
Cash	Oracle	Baixo
Order Management – OM	Oracle	Baixo
<i>Procure to Pay</i>		



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

ANEXO I - Memorial Descritivo

Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.

Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource

Compras – PO	Oracle	Baixo
Inventário - INV	Oracle	Baixo
Custo Médio – PAC/CEB	Oracle	Baixo
Recebimento Integrado – RI/CEB	Oracle	NC
Contas a Pagar – AP	Oracle	Baixo
Requisições e Liberações – I-PROC	Oracle	Baixo
Projetos		
Custos de Projetos – PA – Project Accounting (Costing)	Oracle	Médio
Gerenciamento de Contratos de Projetos – Project Contracts	Oracle	Alto
Gerenciamento Estratégico / Gráficos – Project Planning and Control (Management)	Oracle	Baixo
Gestão de Ativos		
Gestão de Manutenção de Ativos - EAM	Oracle	Médio
Módulo de controle de Etiquetas	SCGÁS	Alto
Fiscal		
Interdados	SCGÁS	Alto
IN86 (DW)	MASTERSAF	NC
Livros Fiscais (DW)	MASTERSAF	NC
DIME – SC	MASTERSAF	NC
SPED Fiscal e Contábil	MASTERSAF	NC
SPED PIS / COFINS	MASTERSAF	NC
SPED Contribuições	MASTERSAF	NC
FCONT	MASTERSAF	NC
REINF	MASTERSAF	NC
DCTF WEB	MASTERSAF	NC

1.1.3.1 O sub-módulo [Faturamento – *Billing*] foi desenvolvido, dentro do Applications, utilizando-se Forms, Reports, PL/SQL, Triggers, Java, XML Publisher e demais tecnologias Oracle especialmente para a **SCGÁS**.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

ANEXO I - Memorial Descritivo

Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.

Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource

1.1.3.2 – O Módulo de controle de Etiquetas foi feito em OAF – Oracle Application Framework e JAVA e xml publisher

1.1.3.3 Conceitos utilizados na atribuição dos níveis de customizações:

Baixo	de 01% até 25% de adequações no produto original (<i>core</i>).
Médio	de 26% até 50% de adequações no produto original (<i>core</i>).
Alto	de 51% até 100% de adequações no produto original (<i>core</i>).
NC	Sub-módulo não customizado.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS REQUISITADOS

De modo a cumprir os objetivos de manutenção e evolução do Sistema de Gestão será necessário prestar os seguintes tipos de serviços:

2.1 – Gerenciamento do Contrato, dos Chamados Técnicos de Manutenção e Projetos dele decorrentes, administrados estes últimos mediante a utilização da metodologia utilizada pelo PMI (Project Management Institute).

2.2 – Elaboração de Projetos de Software para implementação de necessidades da **SCGÁS** seguindo metodologia utilizada pelo PMI.

2.3 – Gerenciamento da execução técnica dos serviços, compreendendo:

- Avaliação técnica dos serviços prestados;
- Elaboração e validação das definições das atividades técnicas e prazos necessários;
- Aplicação e uso pelas equipes de profissionais, da metodologia de manutenção e desenvolvimento de aplicativos;
- Gestão das equipes de trabalho dos analistas funcionais, individualmente;
- Execução das atividades destinadas à manutenção dos modelos dos processos e das funcionalidades do Sistema de Gestão;
- Avaliação das necessidades de treinamento técnico da equipe, planejamento e execução das atividades de qualificação necessárias;

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
g) Execução das atividades de integração com as outras equipes técnicas da SCGÁS. 2.4 – Consultoria especializada nas melhores práticas dos processos de gestão apoiados pelo ERP Oracle e-Business Suite e Mastersaf DW; 2.5 – Consultoria especializada para manutenção do Sistema de Gestão (item 1.3) realizando revisões, correções e implementando novas demandas, fazendo parte destas implementações as fases de levantamento, análise funcional, especificação funcional, configuração, desenvolvimento, testes, homologação e implantação com a respectiva documentação de forma a manter compatibilidade entre os modelos dos processos e as funcionalidades do Sistema de Gestão; 2.5.1– Como atividades a serem executadas, citam-se ainda: a) Parametrizações; b) Redesenho de Processos; c) Desenho de Solução; d) Definição de Processos de Transição; e) Análise de Ganhos e Pontos de Melhoria; f) Acompanhamento do Sistema em Produção; g) Aplicação de Patchs e Correções 2.6 – Definição, desenvolvimento e instalação de customizações (rotinas, programas, formulários, relatórios, gráficos) utilizando as ferramentas descritas no item 1.2. 2.7 - Administração do ambiente (item 1.2 e 1.3) abrangendo: manutenção e desenvolvimento de scripts e suas respectivas documentações; abertura, acompanhamento e respostas dos chamados ao Suporte Técnico da Oracle e da Mastersaf; reinstalação e configuração dos softwares nos servidores, se necessário; administração do banco de dados e ambiente do Oracle Applications, realização de clonagem do banco de dados e aplicação, etc; 2.7.1 – As necessidades de reinstalação e configuração dos softwares nos servidores serão determinadas conjuntamente ou a critério da SCGÁS como, por exemplo, decorrentes de instabilidade do Sistema, upgrade de hardwares (discos, memória, etc), ou substituição de servidor.	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
2.8 - Instalação de correções ou atualizações disponibilizadas pelos fabricantes dos softwares que compõem o ambiente (item 1.2 e 1.3) -, compreendendo a sua análise, adequação aos processos em uso na SCGÁS, instalação e acompanhamento das atividades de suporte, objeto dos contratos de manutenção daqueles softwares; estas atividades não podem prejudicar ou interromper os períodos de utilização do Sistema pelos usuários; 2.9 - Treinamento e reciclagem tecnológica de profissionais da SCGÁS nas funcionalidades e ferramentas do Sistema de Gestão (item 1.2 e 1.3); 2.10 – Manutenção da integração entre os componentes, apoio ou desenvolvimento para novas integrações do Sistema de Gestão e demais aplicativos utilizados pela SCGÁS, em relação aos quais seja necessária a transferência automática de dados entre eles. 3. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Os serviços serão prestados em duas modalidades, SOB DEMANDA e POR PROJETOS: 3.1 – <u>SOB DEMANDA:</u> 3.1.1 A serem prestados nas dependências da SCGÁS, por telefone ou remotamente por profissionais especializados para atender a um ou mais tipos de serviços detalhados no item 3. 3.1.2 A manifestação da necessidade de execução de um serviço SOB DEMANDA será expressa pela SCGÁS, através da Gerência de Tecnologia da Informação - GETIN, por contato telefônico, WhatsApp, Skype ou ferramenta (disponibilizada pela SCGÁS) para este fim caracterizando este evento como um CHAMADO TÉCNICO. 3.1.3 Um CHAMADO TÉCNICO poderá ser atendido pela Contratada, em um primeiro momento, por outro profissional não relacionado em sua Qualificação Técnica com a função de receber, centralizar e organizar os mesmos. Os CHAMADOS poderão ser abertos pela SCGÁS em qualquer dia útil em horário comercial de segunda a sexta-feira compreendendo os períodos das 08:00h às 18:00h.	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
3.1.3.1 No momento de sua ‘abertura’, o CHAMADO deverá ser registrado pela Contratada fazendo parte deste registro informações como data, hora, nome do requisitante, módulo ou processo envolvido e classificação. A classificação poderá ser de 5 tipos: Normal, Importante, Urgente, Crítico e Parada de Produção. 3.1.3.1.1 Entende-se por chamados classificados como Parada de Produção – Prioridade 0 quando fica caracterizado que a situação impede a continuidade do workflow do sistema de gestão, atingindo diretamente o faturamento e / ou fechamento contábil e / ou entregas das obrigações acessórias que impedem a continuidade do negócio da SCGÁS. 3.1.3.1.2 Entende-se por chamados classificados como Crítico – Prioridade 1 quando fica caracterizado que a situação causa grande impacto ao workflow do sistema de gestão, mas não se encaixa nas atividades que se encaixam em Parada de Produção. 3.1.3.1.3 Entende-se por chamados classificados como Urgente – Prioridade 2 quando fica caracterizado que a situação causa um significativo impacto ao workflow do sistema de gestão, intervindo em algumas atividades com prazo. 3.1.3.1.4 Entende-se por chamados classificados como Importante – Prioridade 3 quando fica caracterizado que a situação causa apenas um pequeno impacto no workflow do sistema de gestão, tendo muitas vezes condições de contorno ou soluções paliativa. 3.1.3.1.5 Entende-se por chamados classificados como Normal – Prioridade 4 quando fica caracterizado que a situação causa quase nenhum impacto no workflow do sistema de gestão ou tirar dúvidas sobre produtos ou sobre a operação do mesmo. 3.1.3.1.6 Em qualquer tipo de prioridade, a SCGÁS se reserva no direito de entrar em contato telefônico, WhatsApp, Skype ou ferramentas análogas para acompanhamento, obter maiores informações do chamado ou detalhar o impacto. 3.1.4 Após o registro do CHAMADO pela Contratada, o mesmo deverá ser direcionado para que todo o transcorrer de seu atendimento passe a ser	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

ANEXO I - Memorial Descritivo

Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.

Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource

prestado diretamente por um dos profissionais relacionados na Qualificação Técnica ao qual deverá buscar um maior detalhamento técnico de informações. O detalhamento deverá ser via telefonema direto / Skype / WhatsApp para o requisitante e ou analista de sistemas responsável pelo chamado da **SCGÁS** ou acesso remoto ao Sistema no prazo máximo de 1 hora se o chamado for classificado como 'Parada em Produção', 2 horas se for crítico, 3 horas para urgente, 6 horas para importante e 8 horas para normal. Esta fase de detalhamento ou diagnóstico deve ser rápida e estimada em 1 hora de duração.

TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO

3.1.4.1 – O **LICITANTE** deverá obedecer os tempos máximos abaixo para solução do chamado técnico após a data e hora da abertura e ou reclassificação do chamado:

Prioridade	Tempo máximo para solução
Parada de Produção	24 horas
Crítico	72 horas
Urgente	96 horas
Importante	120 horas
Normal	Sem prazo máximo

3.1.4.1.1 - Somente serão consideradas horas corridas de dias considerados úteis. Feriados nacionais, estaduais, município de Florianópolis ou o município de origem do LICITANTE, sábados e domingos serão desconsiderados.

3.1.4.1.2 – Apenas serão computadas as horas do tempo máximo para solução gastas pela CONTRATADA. As horas despendidas de respostas por parte da SCGÁS serão desconsideradas nesta contagem.

3.1.4.1.3 - Os chamados poderão sofrer modificação para menor ou maior prioridade a qualquer momento.

3.1.4.1.4 – Para os chamados de prioridade “Parada de Produção”, a SCGÁS avisará a CONTRATADA também por e-mail, Skype, WhatsApp ou telefone.

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
3.1.5 Se durante a fase de detalhamento do chamado o mesmo já não tenha sido resolvido após contato com a SCGÁS, deverá ser decidido e definido em conjunto com a SCGÁS o número de dias para início ao atendimento presencial, levando-se em conta também a classificação do CHAMADO. A Contratada formalizará a programação do atendimento presencial enviando via FAX ou e-mail as informações do chamado bem como programação completa. 3.1.5.1 Se o CHAMADO tiver classificação do tipo Parada em Produção e Critico o atendimento presencial deverá ocorrer em até 24 horas contados a partir da decisão de que o atendimento presencial se faz necessário (item 5.1.4). Neste íterim a Contratada deverá manter contato telefônico e acesso remoto a fim de minimizar o problema. 3.1.5.2 Se o CHAMADO tiver classificação do tipo Normal, Importante e Urgente o atendimento presencial deverá ocorrer em até 72 horas contados a partir da decisão de que o atendimento presencial se faz necessário (item 4.1.4). 3.1.6 O processo de abertura e detalhamento técnico dos CHAMADOS (itens 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4 e seus subitens) serão atendidos SOB DEMANDA remotamente, independente do número de CHAMADOS ocorridos no mês conforme PPU (Planilha de Preços Unitários), ANEXO III. 3.2 – <u>POR PROJETOS:</u> 3.2.1 A serem prestados, nas dependências da SCGÁS, ou remotamente mediante alocação de profissionais e/ou alocação de horas para desenvolvimento/programação para atender a um ou mais tipos de serviços detalhados no item 3. 3.2.2 A manifestação da necessidade de execução de um serviço POR PROJETO será expressa por e-mail, reunião com Analista ou Gerente Técnico, ou ferramenta (disponibilizada pela Contratada) para este fim caracterizando este evento como um PRÉ-PROJETO. 3.2.3 O PRÉ-PROJETO deverá ser avaliado, tecnicamente pela Contratada ao qual elaborará e apresentará em um prazo de no máximo 10 dias uma proposta de PROJETO de forma detalhada contendo escopo, valores, prazos, cronograma, formas de pagamento, profissionais envolvidos e número de horas, seguindo a	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
metodologia PMI. Serão executados em forma de ‘pacote fechado’ com valores previamente discutidos e aprovados pela SCGÁS. 3.2.4 Os PROJETOS deverão ser elaborados e assinados pelo Gerente de Projeto. 3.2.5 Os PROJETOS terão como formação para base de preços a PPU (Planilha de Preços Unitários). 3.2.6 Após a conclusão e aceite formal do PROJETO, as atividades ou produtos desenvolvidos dentro de seu escopo terão garantia de qualidade, sem ônus quaisquer para a SCGÁS. 3.2.7 Após a conclusão e aceite formal do PROJETO o mesmo será pago conforme cronograma de pagamento previsto na Cláusula Sétima do CONTRATO. 3.3 Observações para ambas às modalidades (“por projeto” e “por demanda”): 3.3.1. A Contratada se responsabilizará por suprir os equipamentos e softwares necessários para a execução dos serviços relativos ao objeto deste contrato (microcomputador e/ou notebooks <u>próprios</u> para uso de seus profissionais dentro ou fora do ambiente da SCGÁS). 3.3.2. Para atendimento remoto a SCGÁS disponibilizará acesso através de um canal VPN exclusivo utilizando logins individuais e intransferíveis. 3.3.2.1. A utilização indevida e ou compartilhamento de senha é expressamente proibida. 3.3.3. O uso da conexão VPN será auditado e controlado pela SCGÁS, seja pelo tempo de utilização, seja pelo tráfego de dados, e/ou aspectos de segurança da informação ou que a SCGÁS entender pertinente. 4 – PRESTAÇÃO DE CONTAS: 4.1 – APONTAMENTO DAS ATIVIDADES	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
4.1.1 Os apontamentos de atividades realizadas com presença física ou remota dos profissionais deverão ser registrados formalmente e seus pagamentos realizados com fechamento mensal conforme número de horas alocadas de acordo com a PPU (Planilha de Preços Unitários) Anexo III – item P1 a P4 - e <u>somente</u> após a homologação e aceitação formal por parte da SCGÁS como pré-requisito do reconhecimento da execução efetiva dos serviços. 4.1.2 Para a atividades como SOB DEMANDA de forma presencial, após a realização do mesmo, o profissional deverá entregar à SCGÁS documento descrevendo detalhadamente serviço realizado, o nome do consultor, data e hora de início, data e hora de início fim, número de chamado da SCGÁS, módulo do ERP, número de horas alocadas e demais informações pertinentes. 4.1.3. Para a atividades como SOB DEMANDA de forma remota, será necessário ao final do dia apontar as atividades realizadas no sistema de registro de esforços – Qualitor, constando se é on-line (conectado na VPN) ou off-line, detalhadamente serviço realizado, o nome do consultor, data e hora de início, data e hora de início fim, número de chamado da SCGÁS, módulo do ERP, número de horas alocadas e demais informações pertinentes. 4.1.3.1. Os apontamentos deverão ser realizados diariamente na ferramenta de apontamento de atividades indicada - Qualitor, com o atraso de no máximo 1 (um) dia útil após a execução das mesmas. 4.1.3.2. Todo período de apontamento de atividade remota deve estar vinculado e coerente ao período da conexão de dados com a mesma via VPN. 4.1.4. O apontamento da atividade poderá ser contestado e solicitado maior detalhamento caso a fiscalização do contrato entenda que seja pertinente. 4.1.5. Caso constate-se que o chamado demandará mais de 6 horas para solução, é necessário o alinhamento prévio junto ao fiscal do contrato da SCGÁS para esclarecimentos de dúvidas. 4.2 – MEDIÇÃO DO CONTRATO 4.2.1 O modelo e formato deste documento de fechamento mensal será elaborado conjuntamente entre as partes em reunião de início de contrato.	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
4.2.2 Todos os pagamentos somente serão realizados após a apresentação de todas as CND's válidas exigidas na contratação. 4.2.3. A qualquer momento a SCGÁS poderá solicitar e/ou auditar os apontamentos realizados e se não houver esclarecimento e/ou resposta satisfatória, a mesma poderá solicitar maiores esclarecimentos e/ou correções. 4.2.4. É vedado o pagamento de horas retroativas e/ou não apontadas (após o fechamento de período), salvo força maior ou imprevisto técnico que deverá ser informado antecipadamente antes do fechamento do mês. 5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO 5.1. Executar os serviços e fornecimentos objeto de acordo com os prazos, especificações e condições estipuladas, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida; 5.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração da SCGÁS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, quando da fiscalização ou o acompanhamento pela SCGÁS; 5.3. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela SCGÁS, obrigando-se a atender, de imediato, todas as reclamações a respeito da qualidade da prestação dos serviços; 5.4. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato que não seja conforme ao objeto do contrato, para providências por parte da SCGÁS; 5.5. Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da SCGÁS; 5.6. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme legislação vigente; 5.7. Todas as despesas oriundas do objeto serão de responsabilidade do	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
CONTRATADO, como por exemplo: disponibilização de consultores, computadores, notebooks, telefones, confecção e impressão do material didático e de certificados para os empregados do CONTRATADO, bem como despesas de alimentação, deslocamento, estadia, horas extras e qualquer outra aqui não mencionada; 5.8. O CONTRATADO deverá apresentar na reunião de abertura do projeto o Planejamento e Metodologia para prestação de serviços; 5.9. O CONTRATADO obriga-se a zelar pela confidencialidade de qualquer informação a que, porventura, tenha acesso e entregar assinado, com firma autenticada em cartório, pelo representante legal; 5.10. O CONTRATADO obriga-se a conhecer as normas de segurança a ela aplicáveis e a seguir os procedimentos definidos pela área competente; 5.11. O CONTRATADO obriga-se a colaborar com a SCGÁS para a manutenção de um ambiente de dados seguro; 5.12. A SCGÁS poderá a qualquer momento executar ações de auditoria de forma presencial ou à distância; 5.13. O CONTRATADO concorda em que é responsável por ações de seus técnicos e eventuais subcontratados em tudo que diz respeito à segurança de informações; 5.14. A ocorrência de falta relacionada à segurança de informações da SCGÁS, pelo CONTRATADO e ou integrante de sua equipe, será considerada falta grave e sujeita a aplicação de penalidade, e sua recorrência poderá dar margem à rescisão unilateral do contrato, e outras ações legais cabíveis; 5.15. O CONTRATADO deve seguir as Normas de Tecnologia e Segurança da Informação da SCGÁS; 5.16. O CONTRATADO deve seguir as diretrizes de SMS da SCGÁS; 5.17. Executar os serviços conforme especificações deste Memorial Descritivo e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Memorial Descritivo e em sua proposta;	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	ANEXO I - Memorial Descritivo
	Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.
Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource	
5.18. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados; 5.19. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor; 5.20. Apresentar à SCGAS a relação nominal dos empregados que adentrarão nas suas dependências para a execução dos serviços; 5.21. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à SCGAS; 5.22. Atender às solicitações da SCGAS quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Memorial Descritivo; 5.23. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas internas da Administração da SCGAS; 5.24. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo o CONTRATADO relatar à SCGAS toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função; 5.25. Relatar à SCGAS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços; 5.26. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; 5.27. Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; 5.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

ANEXO I - Memorial Descritivo

Serviços especializados de suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle e-Business Suite, e do Sistema de Gestão Fiscal e Tributária Mastersaf / Onesource.

Resumo: Suporte técnico, manutenção e melhorias do ERP Oracle EBS e do Mastersaf / Onesource

cumprimento do Contrato, de acordo com o Termo de Confidencialidade disposto no Anexo do Contrato.

- 5.29. Estar em conformidade com a Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.
- 5.30. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para a atividade objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Legislação em vigor.
- 5.31. Executar o serviço com profissionais devidamente capacitados e de acordo com os critérios técnicos para a prestação do serviço.

Anexo: ANEXO I – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Emitente do Memorial descritivo:

Leandro Cardoso Matheus Fontes da Silva
Analista de Sistemas da Informação

Victor Hugo Bogiano
Gerente da Tecnologia da Informação