



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

## **1. O OBJETO**

Contratação de empresa para fornecimento de software e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS, compreendendo as etapas de planejamento, levantamento, construção, homologação, implantação, parametrização, disponibilização em produção, treinamento e acompanhamento pós-produção, atendimento aos requisitos funcionais e não funcionais contidos neste memorial, suporte na manutenção e atualização da ferramenta conforme necessário, assim como prestação de treinamento aos usuários finais e usuários administradores da ferramenta.

## **2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS REQUISITADOS**

- 2.1. Os serviços para a implantação e suporte da ferramenta devem contemplar as etapas de planejamento, levantamento de requisitos, construção e parametrização, homologação, disponibilização em produção e acompanhamento pós-produção, bem como o suporte, manutenção e atualização da ferramenta durante toda a vigência do contrato.
- 2.2. São estimados os quantitativos mínimos de 170 (cento e setenta) colaboradores da empresa, que serão os usuários desse Sistema. Dentre eles 5 (cinco) serão administradores do sistema (Comissão de Apuração e Mensuração das Metas Setoriais), e outros 4 (quatro) serão da equipe de tecnologia que prestarão suporte (TI).
- 2.3. Preparação e administração do ambiente computacional, assim como a abertura, acompanhamento e respostas dos chamados ao Suporte Técnico conforme SLA previsto em cláusula específica neste Memorial Descritivo.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- 2.4. Na etapa de Planejamento, o CONTRATADO deverá fazer uma análise de aderência e desenvolver o Plano do Projeto, a fim de implantar o software e prover em conjunto com a SCGÁS a estratégia de implantação, bem como o seu planejamento detalhado e prazos, sendo que todos os artefatos devem ser devidamente alinhados e aprovados pela SCGÁS.
- 2.5. O CONTRATADO, para realizar o processo de implantação e manutenção da ferramenta, obrigatoriamente deve ter uma infraestrutura apropriada para atendimento ao suporte técnico, objetivando o pleno atendimento das demandas da SCGÁS.
- 2.6. O tempo máximo de atendimento e resolução ao suporte deve seguir o seguinte nível de atendimento (SLA), contando em horas corridas a partir do horário de registro pelas SCGÁS, deve ser conforme classificação abaixo:
- Chamados com mais alta classificação de criticidade: 20 (vinte) horas.
  - Chamados com segunda mais alta classificação de criticidade: 30 (trinta) horas.
  - Chamados com terceira mais alta classificação de criticidade: 50 (cinquenta) horas.
  - Chamados com quarta mais alta classificação de criticidade: 80 (oitenta) horas.
  - Chamados não críticos: 120 (cento e vinte) horas.
- 2.7. O suporte deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.
- 2.8. Os canais para registro de solicitação de atendimento serão os disponibilizados pelo Contratado, podendo ser portais próprios, telefone ou e-mail.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- 2.9. O prazo para resolução para atendimento terá início no momento em que a demanda for registrada pela SCGÁS.
- 2.10. O descumprimento do SLA acima poderá gerar penalidades conforme descrito na legislação e Normas internas da SCGÁS.
- 2.11. O CONTRATADO deverá executar as etapas do projeto 100% de forma remota, previamente acordados com a SCGÁS, e deverá obedecer a todas as melhores práticas para a implantação de projetos deste gênero.
- 2.12. A solução deve ser disponibilizada em ambiente 100% em Nuvem e o CONTRATADO deve comprovar as seguintes características da infraestrutura:
  - 2.12.1. O Datacenter que irá hospedar o serviço continuado de sistema de Gestão de Metas da SCGÁS deve possuir capacidade de alta disponibilidade.
  - 2.12.2. O Datacenter deve estar em conformidade com a Lei brasileira nº 13.709 e suas alterações, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).
  - 2.12.3. O Datacenter deverá ser auditado e estar em conformidade com pelo menos as normas ISO 27001 como padrão de Gestão de Segurança.
  - 2.12.4. As certificações devem estar disponíveis no Datacenter onde o serviço for hospedado e devem estar dentro do prazo de validade.
  - 2.12.5. O CONTRATADO deverá comprovar estar em conformidade com a norma TIA 942, emitida por entidade independente, ou certificado de Tier III emitido pela Uptime Institute.
  - 2.12.6. O Datacenter deverá comprovar estar em conformidade com a norma ISAE 3402, SOC 1 Type 2 ou SOC 2 Type 2.
  - 2.12.7. O serviço de disponibilidade do Datacenter deverá contar com SLA (Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço) de, no mínimo, 99,3% de disponibilidade a ser aferido mensalmente.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

2.12.8. Durante a utilização do sistema, não devem incidir cobranças ou ônus adicionais para o CONTRATANTE relacionados ao tráfego de dados para dentro ou para fora da nuvem.

2.12.9. O Datacenter deverá realizar backup de dados novos com frequência no mínimo diária.

2.12.10. O Datacenter deverá realizar backup completo com frequência no mínimo semanal.


2.12.11. O CONTRATADO deverá providenciar todos os dados armazenados no sistema em atendimento a solicitação do CONTRATANTE. A solicitação poderá ser feita após o término do contrato, e durante sua vigência com frequência máxima de 2 (duas) vezes por ano caso o CONTRATADO exija tal limite. O CONTRATADO terá o prazo máximo de 10 dias úteis após a solicitação para realizar essa entrega, que deverá ser em formato solicitado pela SCGÁS.

2.13. O CONTRATADO deverá garantir que todo o ambiente tecnológico em Cloud estará up-to-date em termos de Sistema Operacional, Bancos de Dados, Aplicação, Middleware, softwares de segurança da informação e todas as demais camadas.

## **2.14. REQUISITOS FUNCIONAIS QUANTO À GESTÃO DE METAS**

### **2.14.1. Definições Gerais**

2.14.1.1. Permitir o cadastro, edição, execução e acompanhamento das Metas Setoriais, com base no Programa de Metas Setoriais, estruturado no normativo que regulamenta o tema, a NGE-015.1 - Metas Setoriais (e seus anexos), em anexo.

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	<b>Memorial Descritivo</b>
	<b>Software para a Gestão de Metas</b>
<p>Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS</p>	
<p>2.14.1.2. As etapas terão um cronograma de execução (modelo Anexo B da NGE-015.1), a ser definido anualmente no sistema, sendo que o acesso a cada etapa deve respeitar esse cronograma, que pode ser alterado ou revisado durante o processo, por conveniência e oportunidade da SCGÁS, devendo refletir essa alteração na ferramenta.</p> <p>2.14.1.3. O Programa de Metas Setoriais consiste em cada área da empresa (atualmente 23) estabelecer anualmente as metas sob sua responsabilidade de execução.</p> <p>2.14.1.4. A metodologia utilizada está definida na NGE-015.1 e seus anexos.</p> <p><b>2.14.2. Cadastros</b></p> <p>2.14.2.1. Permitir a estruturação no sistema de todas as etapas do Programa de Metas Setoriais, objetivos estratégicos, indicadores, prazos, pesos, escalas e ações, e do papel dos envolvidos em cada etapa;</p> <p>2.14.2.2. As metas e ações poderão ser associadas a um ou mais setores ou pessoas envolvidas;</p> <p>2.14.2.3. O sistema deve possibilitar aos usuários gestores a criação e ajustes de validação das metas das respectivas áreas durante as etapas descritas no Programa de Metas Setoriais em anexo;</p> <p>2.14.2.4. Permitir a criação de Ações e indicadores, com objetivos e modo de medição e acompanhamento;</p> <p>2.14.2.5. Permitir a associação entre metas e indicadores chave e ações;</p> <p>2.14.2.6. A ferramenta deverá permitir que cada meta seja associada a uma escala livre ou padronizada, para o acompanhamento da execução de cada meta;</p> <p>2.14.2.7. Deverá permitir que cada meta tenha uma data fim de forma individualizada;</p>	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

### Software para a Gestão de Metas

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

2.14.2.8. O sistema deve permitir que os Pesos das Metas sejam flexíveis, sendo que a soma dos Pesos de todas as Metas deve totalizar 100%.

2.14.2.9. O sistema deve permitir que cada Meta seja desdobrada em uma ou mais ações, sendo que a soma das ações deve computar 100% daquela Meta.

2.14.2.10. O sistema também deve permitir que sejam criadas ações associadas a uma meta principal, e que tenham todas características e funcionalidade de uma meta.

#### 2.14.3. Acompanhamento e monitoramento

2.14.3.1. Deverá permitir a mensuração da execução da meta durante o processo de acompanhamento, permitindo o registro do percentual de conclusão das ações/metad para acompanhamento do Comitê;

2.14.3.2. Permitir anexar arquivos como Evidências para o processo de medição e apuração de resultados, sendo no mínimo de arquivos como extensão pdf, jpeg, xlsx, e com campo para inclusão de observações e data de comprovação;

2.14.3.3. O sistema deverá possibilitar à Comissão o acesso às informações disponibilizadas pelas áreas, a medição e apuração dos resultados parciais, por semana, mês, quadrimestre, anual e totais.

#### 2.14.4. Etapas

2.14.4.1. O sistema deverá seguir um fluxo de inclusão e aceite de metas em fases, no mínimo com as fases de Elaboração (criação das metas pela Área), Validação (Validação junto à Comissão), Aprovação (Aprovação em Diretoria), Medição (Medição parcial ou total das metas) e Repactuação



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

(Solicitação de repactuação de meta, de acordo com a definição da NGE-015.1);

2.14.4.2. O sistema deverá permitir que ao longo do ano as áreas façam registros de acompanhamento das ações executadas nas suas metas.

2.14.4.3. A medição deve seguir a Fórmula de Cálculo informada na NGE-015.1 e seus anexos.

2.14.4.4. Encerrado o processo de medição, deve permitir gerar o arquivo com a pontuação final de cada área, conforme regras definidas no Programa.

**2.14.5. Relatórios e análises**

2.14.5.1. Permitir a emissão de relatórios das Metas: total, por área, por diretoria, considerando filtros como períodos, medições passadas, etc.

2.14.5.2. Dashboard de acompanhamento, mostrando informações relevantes como metas concluídas, em andamento, filtros por setor, percentual de execução, atrasos, etc.;

2.14.5.3. As áreas devem ter a permissão para emitir um relatório final, detalhando suas metas, ações, pesos e execução;

2.14.5.4. As saídas das informações serão em forma dashboard, consulta em tela e/ou de relatórios padronizados em formato excel e pdf.

2.14.5.5. Em todas as etapas deve ser mantido o histórico - informação de relevância para gerar os relatórios e para que as áreas e a Comissão tenham acesso ao histórico das Metas e seus resultados ao longo dos anos.

**2.14.6. Acessos e permissões**




GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação


**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- 2.14.6.1. Permitir a estruturação dos perfis de acesso dos colaboradores e da Comissão, como administradora do processo, bem como de todos os cadastros necessários para a formatação/parametrização do programa;
- 2.14.6.2. Deverá permitir a segmentação de perfis de acesso, com no mínimo os perfis Comitê, Gestor, Colaborador, além do usuário Administrador (com acesso total);
- 2.14.6.3. O sistema deve guardar logs detalhados com os registros históricos de atividades, que registre usuário, data, e alteração efetuada, para fins de verificação e auditoria. Esses logs devem ser acessíveis aos Administradores da ferramenta.
- 2.14.6.4. Os gestores deverão ter permissão para solicitar e realizar ajustes, quando recomendados pela Comissão.
- 2.14.6.5. A Comissão deverá ter permissão para realizar comentários e recomendações e solicitar ajustes aos Gestores após a parametrização inicial.
- 2.14.6.6. A Comissão deve ter acesso ao sistema para ajustar o cronograma, se couber, reavaliando e justificando as alterações.
- 2.14.6.7. O sistema deverá ser flexível e amigável, possibilitando que as mudanças que forem necessárias sejam feitas pela Comissão, como por exemplo inclusão, exclusão, transferência, substituição de gestor/colaborador, de metas e objetivos estratégicos, bem como pesos e escalas;
- 2.14.6.8. O sistema deve registrar através de logs toda e qualquer mudança que ocorra.
  
- 2.14.7. **Integrações e alertas**

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	<b>Memorial Descritivo</b>
	<b>Software para a Gestão de Metas</b>
<p>Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS</p>	
<p>2.14.7.1. O sistema deve permitir a importação de dados do sistema TOTVS RM para a inclusão dos dados dos colaboradores da SCGÁS. Durante a etapa de análise do projeto, serão levantados quais dados serão necessários, devendo atender no mínimo aos seguintes itens:</p> <p>2.14.7.1.1. Matrícula, Nome, Seção, Cargo, Gestor.</p> <p>2.14.7.2. O sistema deve permitir o envio de e-mails de alerta sobre prazos, alterações e pendências.</p> <p>2.14.7.3. O sistema deverá enviar alertas de e-mails para a Comissão para a validação de alterações efetuadas pelas áreas.</p> <p><b>2.14.8. Treinamentos</b></p> <p>2.14.8.1. O contratado deverá realizar para os colaboradores da SCGÁS um treinamento online, demonstrando todas as funcionalidades do software, o passo a passo do Programa de Metas, desde a elaboração das metas pelas áreas, até a conclusão com a emissão do Relatório Final.</p> <p>2.14.8.2. Esse treinamento deverá ser realizado de forma on-line, para no mínimo os perfis de Gestores, Usuários Comuns e Administradores/Comissão de Metas;</p> <p>2.14.8.3. Os treinamentos para os perfis de acesso de Gestores e Usuários comuns deverão ser realizados em pelo menos duas agendas com datas diferentes, de no mínimo 2 (duas) horas cada, totalizando 4 treinamentos;</p> <p>2.14.8.4. O treinamento para os perfis Administrador/Comissão de Metas deverá ser realizado com no mínimo 4 (quatro) horas de treinamento, podendo ser dividido em mais de 1 (uma) agenda se assim a SCGÁS solicitar;</p> <p>2.14.8.5. A SCGÁS irá definir as datas e horários para os treinamentos serem realizados;</p>	

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	<b>Memorial Descritivo</b>
	<b>Software para a Gestão de Metas</b>
<p>Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS</p>	
<p>2.14.8.6. Todos os treinamentos poderão ser gravados, para serem disponibilizados nos ambientes de Treinamento (Moodle) da SCGÁS;</p> <p><b>2.14.8.7.</b> Ao final dos Treinamentos, a Contratada deverá emitir Certificado de Conclusão para todos os participantes.</p> <p><b>Como atividades a serem executadas de maneira correlacionada, citam-se ainda:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realização de todas as parametrizações que se fizerem necessárias;</li> <li>b) Redesenho de Processos e seus fluxos;</li> <li>c) Definição de Processos de Transição;</li> <li>d) Análise de Ganhos e Pontos de Melhoria;</li> <li>e) Acompanhamento do Sistema em Produção;</li> <li>f) Disponibilização da última versão disponível do sistema, com todos os Patches e Correções devidamente aplicados;</li> <li>g) Treinamento nas funcionalidades e ferramentas do Sistema para todos os usuários finais do sistema;</li> <li>h) Treinamento completo nas funcionalidades e ferramentas do Sistema para os usuários com perfil Administrador/Recursos Humanos;</li> <li>i) Treinamento completo nas funcionalidades e ferramentas do Sistema para a equipe de TI;</li> <li>j) Elaboração e disponibilização em arquivo digital de manual de utilização para o usuário final;</li> <li>k) Elaboração e disponibilização em arquivo digital de manual de utilização para o usuário administrador/recursos humanos;</li> <li>l) Elaboração e disponibilização de manual técnico para a equipe de TI;</li> </ul>	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- m) Providenciar gravações de todos os treinamentos realizados, os mesmos devem ser disponibilizados após as sessões ao vivo, em arquivo em formato de vídeo.

## **2.15. REQUISITO DE HABILITAÇÃO DO LICITANTE**

- 2.15.1. Como condição de habilitação do licitante, deverá ser feita uma Prova de Conceito (POC) para validação da ferramenta, em que será realizada uma única Medição de Metas, em todas as suas etapas, de forma a demonstrar a aderência da ferramenta ao Programa de Metas da Companhia;
- 2.15.2. A POC deverá seguir o modelo do Programa e contemplar todas as suas etapas.
- 2.15.3. A POC deverá aplicar o processo de definição de Metas e medição completa com ao menos duas áreas cadastradas. A POC deverá demonstrar a aplicação de pesos diferentes para para cada Meta e respectivas ações. **Erro! Fonte de referência não encontrada.**Ao final do processo, a POC deverá gerar o percentual final, acordo com o Programa**Erro! Fonte de referência não encontrada..**
- 2.15.4. Funcionalidades a serem comprovadas na POC:
- 2.15.4.1. Criação de metas, ações, pesos, áreas, e respectivas associações – ao menos um registro novo por categoria, os demais podem estar previamente cadastrados para melhor aproveitamento do tempo da POC;
- 2.15.4.2. Inclusão ou configuração de acesso de usuário comum, gestor e Comissão de Metas;
- 2.15.4.3. Inclusão de evidência do cumprimento de meta, com data e observação;
- 2.15.4.4. Repactuação de meta, desde a inclusão até a conclusão da solicitação: inclusão da solicitação, aceite e/ou negativa da Comissão e demais ações necessárias no sistema;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- 2.15.4.5. Indicação de cumprimento das metas, finalizando o Programa;
- 2.15.4.6. Medição das metas pela Comissão;
- 2.15.4.7. Conclusão do ciclo de Medição, com demonstração dos resultados;
- 2.15.5. A POC também deverá demonstrar o relatório final, conforme item.2.14.5
- 2.15.6. A POC deverá ter duração máxima de 2 (dois) dias úteis para execução.
- 2.15.7. Atendendo plenamente os requisitos descritos nesse item 2.15e subitens, o fornecedor será considerado habilitado ao final do processo.
- 2.15.8. Ao final do processo, o fornecedor deverá emitir um relatório contendo prints dos itens que foram demonstrados na POC para que seja anexado à Habilitação. Esse relatório poderá ser enviado em até 3 dias úteis após a finalização da execução da POC.
  - 2.15.8.1.1. Caso algum item não seja atendido de forma satisfatória, o fornecedor poderá ser habilitado apenas se comprovar a aderência da necessidade ao seu software, bem como que o desenvolvimento seja realizado e entregue em até 60 dias após a contratação. O Gestor e Fiscal desse Contrato serão os responsáveis pela avaliação e aceite da argumentação do fornecedor.
    - 2.15.8.1.1.1. Somente serão aceitos para essa exceção itens não críticos, a serem avaliados pelo Gestor e Fiscal do contrato.
- 2.15.9. REQUISITOS A SEREM DEMONSTRADOS NA PROVA DE CONCEITO

ITEM	REQUERIMENTO DEMONSTRÁVEL
1	Deverá permitir a segmentação de perfis de acesso, com no mínimo os perfis Comitê, Gestor, Colaborador, além do usuário Administrador (com acesso total).



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

ITEM	REQUERIMENTO DEMONSTRÁVEL
2	Permitir a estruturação no sistema de todas as etapas do Programa de Metas Setoriais, objetivos estratégicos, indicadores, prazos, pesos, escalas e ações, e do papel dos envolvidos em cada etapa.
3	Permitir a criação de Ações e indicadores, com objetivos e modo de medição e acompanhamento.
4	O sistema deve permitir que os Pesos das Metas sejam flexíveis, sendo que a soma dos Pesos de todas as Metas deve totalizar 100%.
5	Deverá permitir a mensuração da execução da meta durante o processo de acompanhamento, permitindo o registro do percentual de conclusão das ações/metad para acompanhamento do Comitê.
6	Permitir anexar arquivos como Evidências para o processo de medição e apuração de resultados, sendo no mínimo de arquivos como extensão pdf, jpeg, xlsx, e com campo para inclusão de observações e data de comprovação.
7	O sistema deverá seguir um fluxo de inclusão e aceite de metas em fases, no mínimo com as fases de Elaboração (criação das metas pela Área), Validação (Validação junto à Comissão), Aprovação (Aprovação em Diretoria), Medição (Medição parcial ou total das metas) e Repactuação (Solicitação de repactuação de meta, de acordo com a definição da NGE-015.1).
8	O sistema deve permitir o envio de e-mails de alerta sobre prazos, alterações e pendências.
9	Encerrado o processo de medição, deve permitir gerar o arquivo com a pontuação final de cada área, conforme regras definidas no Programa.
10	Dashboard de acompanhamento, mostrando informações relevantes como metas concluídas, em andamento, filtros por setor, percentual de execução, atrasos, etc.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

ITEM	REQUERIMENTO DEMONSTRÁVEL
11	Permitir a emissão de relatórios das Metas: total, por área, por diretoria, considerando filtros como períodos, medições passadas, etc
12	As saídas das informações serão em forma dashboard, consulta em tela e/ou de relatórios padronizados em formato excel e pdf.

## **2.16. REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

- 2.16.1. O software deverá ter integração total com o Active Directory (AD) da SCGÁS para importação dos cadastros de usuários corporativos de maneira automática e para login;
- 2.16.2. As interfaces de integração podem ocorrer via API/Webservices ou através de arquivos de dados (formato txt ou xls) para importação/exportação dos dados para os sistemas da SGÁS;
- 2.16.3. Todas as interfaces de integração deverão ser disponibilizadas pelo CONTRATADO, sendo que os demais sistemas terão seus dados consultados ou alterados através dessas interfaces, sem a necessidade de modificações ou qualquer tipo de desenvolvimento nesses sistemas;
- 2.16.4. A disponibilização de interfaces de integração entre o Programa de Metas e os sistemas da SCGÁS deve ser totalmente realizada pela contratada, sem acréscimo de custos ao projeto;
- 2.16.5. Seu funcionamento deve ser robusto, livre de falhas e veloz (boa performance);
- 2.16.6. O serviço de disponibilidade do software deverá contar com SLA (Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço) de, no mínimo, 99,3% de disponibilidade a ser aferido mensalmente.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- 2.16.7. A interface/dashboard deve ser configurável com frames editáveis;
- 2.16.8. Possuir ferramenta de busca de conteúdo amigável;
- 2.16.9. A interface deve ser responsiva e otimizada uso em qualquer tipo de dispositivo, tanto para computadores de mesa quanto para dispositivos móveis (smartphones, tablets, etc);
- 2.16.10. Possibilidade de habilitar ou desabilitar a criação de perfis pessoais pelos usuários;
- 2.16.11. A interface da ferramenta deve ser intuitiva e amigável;
- 2.16.12. Toda a interação com o sistema deve ser via interface 100% ambiente WEB.

## **2.17. DO PROJETO**

- 2.17.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o ambiente necessário com a última versão estável do sistema fornecido, considerando-se todo o setup e as parametrizações do Sistema Operacional, Banco de Dados, Aplicação, Middleware e todos os softwares que forem necessários para a criação dos ambientes de Teste e Produção, ficando sob sua total responsabilidade o funcionamento pleno destes ambientes;
- 2.17.2. A CONTRATADA deverá manter funcional todas as integrações de todos os sistemas necessários, inclusive garantindo o seu pleno funcionamento de maneira satisfatória e sem erros;
- 2.17.3. Elaboração do Projeto de Software para implementação das necessidades da SCGÁS seguindo metodologia apropriada e reconhecida para Gestão de Projetos;
- 2.17.4. A CONTRATADA deverá fazer uma análise de aderência e desenvolver o Plano do Projeto, a fim de implantar o sistema Gestão de Metas e prover em



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

conjunto com a SCGÁS a estratégia de implantação, bem como o seu planejamento detalhado e prazos a serem aprovados pela SCGÁS;

- 2.17.5. Local de execução: Remotamente pelo Contratado.
- 2.17.6. O CONTRATADO se responsabilizará por suprir todos os equipamentos de informática, softwares e todas as ferramentas necessárias para a execução dos serviços relativos ao objeto deste contrato (microcomputador e/ou notebooks próprios para uso de seus profissionais dentro ou fora do ambiente da SCGÁS).
- 2.17.7. Todas as eventuais despesas de deslocamento (passagens, táxi, traslados, pedágios, estacionamento, etc.) estadia e alimentação, caso o CONTRATADO julgue necessário atendimento presencial, ficam sob responsabilidade do CONTRATADO, não podendo a SCGÁS ser onerada;
- 2.17.8. Serão responsabilidade integral do CONTRATADO todos os serviços a serem realizados em horário não comercial, eventuais acréscimos sobre o valor-hora normal de seus profissionais, atividades realizadas em Sábados, Domingos e Feriados, etc.
- 2.17.9. O CONTRATADO deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de instalação e manutenção de seus equipamentos, bem como durante a operação do serviço.
- 2.17.10. 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.
- 2.17.11. Ao final da prestação do serviço, a contratada deverá encaminhar um relatório contemplando em detalhes e com gráficos estatísticos todos os serviços



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

que foram prestados no período referido, sendo este um pré-requisito para a efetivação do pagamento.

2.17.11.1. A emissão da Nota Fiscal por parte do contratado, bem como a realização do pagamento por parte da SCGÁS, somente poderá ocorrer após a homologação e aprovação do relatório.

2.17.12. A solução fornecida deverá ser disponibilizada e mantida em Infraestrutura do Contratado, devendo ser compatível com o ambiente da SCGÁS, bem como com os sistemas a serem integrados.

### **3. CRONOGRAMA DO PROJETO E PAGAMENTO**

3.1. A solução será fornecida no modelo Software como Serviço (SaaS), compreendendo o licenciamento, disponibilização em nuvem, parametrização, implantação, integração, treinamento e suporte técnico contínuo.

3.2. O prazo máximo para conclusão da etapa de implantação da solução, compreendendo da Etapa de Planejamento até a disponibilização em Produção, será de até 120 (cento e vinte) dias corridos, contados a partir da data de início do contrato.

3.3. A implantação da solução SaaS será dividida em duas fases:

- Fase 1 — Implantação e Parametrização da Solução, compreendendo as etapas de Planejamento até Produção;
- Fase 2 — Operação Assistida e Suporte Contínuo, compreendendo o período pós-produção durante toda a vigência contratual.

<b>ETAPA</b>	<b>FASE</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b>	<b>PRAZO MÁXIMO</b>
--------------	-------------	---------------------------------	---------------------



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

1 <sup>a</sup>	PLANEJAMENTO	Levantamento das necessidades da SCGÁS, fluxos de aprovação e regras para parametrização da ferramenta	20 dias
2 <sup>a</sup>	DESENVOLVIMENTO	Construção e parametrização das regras definidas pela SCGÁS, bem como das interfaces de integração e relatórios	45 dias
3 <sup>a</sup>	TESTES	Validação das funcionalidades da ferramenta, relatórios e regras solicitadas pela SCGÁS	30 dias
4 <sup>a</sup>	TREINAMENTOS	Realização dos treinamentos e disponibilização dos Manuais	15 dias
5 <sup>a</sup>	PRODUÇÃO	Disponibilização da ferramenta para os colaboradores da SCGÁS	10 dias
6 <sup>a</sup>	PÓS-PRODUÇÃO/SUORTE	Monitoramento, suporte técnico, e manutenções corretivas e preventivas, alterações nos fluxos de aprovação ou outras funcionalidades conforme necessidade da SCGÁS, durante a vigência do Contrato.	Vigência Contratual

- 3.4. A solução deverá ser disponibilizada no modelo SaaS desde o início do contrato, sendo a mensalidade devida durante toda a vigência contratual.
- 3.5. Durante a fase de implantação, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades de parametrização necessárias para adequação da solução ao Programa de Metas da SCGÁS, sem caracterização de desenvolvimento sob medida, exceto quando expressamente aprovado pela SCGÁS.
- 3.6. As etapas que compõem a fase de Implantação deverão ter a comprovação formal de sua execução, mediante apresentação de evidências, tais como:



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- Documentação do levantamento de requisitos
  - Documentação de parametrização
  - Registros de testes
  - Evidências de homologação
  - Materiais de treinamento
  - Disponibilização do ambiente produtivo.
- 3.7. O pagamento mensal será devido durante toda a vigência contratual, condicionado:
- Ao cumprimento das atividades previstas no cronograma
  - À disponibilização da solução em ambiente SaaS
  - À prestação contínua dos serviços de suporte e manutenção.
- 3.8. A homologação da fase de implantação ocorrerá mediante emissão de Termo de Aceite da Implantação, a ser formalizado pela SCGÁS, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a entrega da solução em ambiente produtivo.
- 3.9. O CONTRATADO deverá apresentar, como parte de entrega da primeira fase do Projeto, um cronograma detalhado de atividades de implantação da solução, bem como recursos a serem utilizados, prazos, responsáveis, etc., que será objeto de avaliação e aprovação da SCGÁS. Tal cronograma deverá ter sua composição de atividades em consonância com o macro-cronograma acima no item 3.3.
- 3.10. Deverão ocorrer reuniões semanais entre o CONTRATADO e a SCGÁS, para acompanhamento das etapas em andamento, com objetivo de acompanhar a execução do cronograma e qualquer situação ou pendência que necessite de ação corretiva. As reuniões deverão gerar atas de acompanhamento, que servirão como evidência da execução das atividades.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

#### **4. SUBCONTRATAÇÕES**

4.1. Após a assinatura do CONTRATO, o Contratado deverá submeter toda e qualquer subcontratação à prévia aprovação da **SCGÁS**, exceto para canais homologados ou franqueados do Contratado.

#### **5. OBRIGAÇÕES GERAIS 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;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- 5.7. Todas as despesas oriundas do objeto serão de responsabilidade do CONTRATADO, como por exemplo: disponibilização de profissionais, 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;
- 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. Os funcionários do CONTRATADO devem ser contratados no regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) com o total de seus salários registrados em seu contrato de trabalho;
- 5.16. O CONTRATADO deve seguir as diretrizes de TI e SMS da SCGÁS.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas 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;
- 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. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.20. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 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 SCGÁS;
- 5.22. Atender às solicitações da SCGÁS 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 SCGÁS;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

- 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 SCGÁS toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 5.25. Relatar à SCGÁS 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 cumprimento do Contrato, de acordo com o Termo de Confidencialidade disposto no Anexo do Contrato.
- 5.29. 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.
- 5.30. Estar em conformidade com a Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.
- 5.31. Executar o serviço com profissionais devidamente capacitados e de acordo com os critérios técnicos para a prestação do serviço.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

## **6. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 6.1. Para a devida garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais, as partes comprometem-se a observar e cumprir as disposições previstas na Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), durante a execução deste Contrato e tratamento de dados pessoais decorrente deste.
- 6.2. As partes obrigam-se a:
- 6.2.1. Tratar, usar e atender os requisitos de coleta mínima necessária dos dados pessoais para os fins a que se destinam, mantendo-os registrados, organizados, conservados e disponíveis para consulta.
- 6.2.2. Limitar o tratamento de dados pessoais às finalidades para as quais tenham sido coletados.
- 6.2.3. Manter os dados pessoais armazenados apenas durante o período estritamente necessário à execução das finalidades contratuais previstas ou pelo prazo necessário ao cumprimento de eventual obrigação legal, garantindo a sua efetiva confidencialidade, bem como manter o devido armazenamento em meios seguros, preferencialmente digitais e com rastreabilidade disponível, assim como garantir destinação final segura.
- 6.2.4. Quando da coleta de dados pessoais sensíveis, em razão de cumprimento de obrigação acessória, armazená-los em local apartado dos demais dados pessoais e com nível de restrição ainda maior, sendo disponibilizados somente mediante requerimento formal e justificativa legítima.
- 6.2.5. Aplicar medidas técnicas e administrativas capazes de proteger os dados contra alteração, perda, difusão, acesso ou destruição – acidental ou intencionalmente



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

– não autorizados ou estranhos à essa relação contratual, bem como contra qualquer outra forma de tratamento irregular.

6.2.6. Informar a outra parte imediatamente após a tomada de conhecimento caso haja alguma suspeita ou incidente de segurança concreto envolvendo dados pessoais, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada.

6.2.7. Garantir que os titulares tenham acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados mediante requerimento.

6.2.8. Garantir a rastreabilidade de tratamento de tais dados durante todo o seu ciclo de vida, principalmente quanto ao download, exportação de disponibilização de documentos com dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

6.2.9. Adotar políticas para o desenvolvimento de sistemas que incluam diretrizes de acordo com a LGPD para atendimento das necessidades de tratamento de dados pessoais.

6.2.10. Assegurar que todas as pessoas que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto deste contrato tenham ciência e cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.

6.2.11. Fomentar e disponibilizar treinamento e ações de conscientização relacionadas à proteção de dados pessoais e privacidade aos responsáveis pela execução do contrato, garantindo assim a implementação de Boas Práticas e da Governança, nos termos dos artigos 50 e 51 da Lei nº 13.709/2018.

6.2.12. Responsabilizar-se-á a parte que der causa a eventuais violações de dados pessoais nos termos da legislação vigente, ressalvado o direito de regresso estabelecido em lei e consideradas as circunstâncias do caso e medidas de segurança adotadas pela responsável.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

**Software para a Gestão de Metas**

Resumo: Fornecimento e prestação de suporte técnico de uma solução de software para a Gestão de Metas da SCGÁS

Documento emitido por:

---

**Aline Rohden Schlickmann Angulski**

Analista de Sistemas da Informação

---

**Victor Hugo Bogiano**

Gerente de Tecnologia da Informação