



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

### 1. O OBJETO

O presente Memorial Descritivo visa estabelecer o escopo, as diretrizes e os requisitos técnicos para a contratação de serviços especializados visando a Evolução do Cadastro de Clientes da SCGÁS. O projeto tem como foco central em produzir um Assessment Técnico, objetivando mapear, analisar os processos de negócio relacionados ao ciclo de vida do cliente, regras de negócio, levantamento das integrações existentes entre os sistemas, avaliação da qualidade, consistência e governança dos dados, mapeamento dos modelos de entidade relacionamento dos bancos de dados, identificação de gargalhos, falhas, redundâncias e inconsistências, proposição de melhorias arquiteturais, processuais e tecnológicas, bem como a definição de diretrizes para integração sistêmica e interoperabilidade. O trabalho deverá abranger todas as etapas do ciclo de vida do cliente, desde a prospecção e levantamento de mercado até situações posteriores ao início do fornecimento de gás natural sob o ponto de vista processual e tecnológico. Como resultado deverá propor soluções tecnológicas. Esta contratação possui caráter exclusivamente consultivo e analítico, não contemplando desenvolvimento, parametrização, implementação ou sustentação de sistemas, salvo quando expressamente previsto em instrumento contratual específico.

### 2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS REQUISITADOS

#### 2.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A companhia possui múltiplos sistemas corporativos que suportam as etapas do relacionamento com clientes, incluindo, mas não se limitando a:

- CRM;
- Call center;
- Sistema de gestão de leads/funil comercial;
- Sistemas de engenharia;
- Sistemas de contratação;
- Sistemas de medição;
- ERP de faturamento;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- Sistemas financeiros;
- Sistemas regulatórios;
- Plataformas de integração;
- Bancos de dados corporativos.

A presente contratação visa identificar problemas estruturais, inconsistências de integração, fragilidades arquiteturas e oportunidades de melhoria que impactem a operação, governança e confiabilidade das informações relacionadas ao ciclo de vida do cliente. Entre os resultados esperados, estão o mapeamento de todo o ciclo de vida do cliente, mapeamento de dados em banco de dados, definição de regras de integração entre sistemas, definição de regras de validação dos dados, entre outros.

### 2.2. OBJETIVO GERAL

Realizar o assessment técnico e sistêmico do ciclo de vida do cliente, identificando problemas, riscos e oportunidades de melhoria relacionados aos processos, sistemas, integrações e dados corporativos. Todos os documentos, diagramas, modelos, relatórios, inventários, matrizes e demais artefatos produzidos durante o projeto serão de propriedade exclusiva da SCGÁS.

### 2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A consultoria deverá:

#### 2.3.1. MAPEAR O CICLO DE VIDA DO CLIENTE

Contemplando, minimamente:

- Levantamento de mercado;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- Prospecção;
- Qualificação de leads;
- Negociação;
- Contratação;
- Ativação/início de consumo;
- Medição;
- Faturamento;
- Suspensão/corte de fornecimento;
- Renegociação contratual;
- Troca de titularidade;
- Inclusão ou exclusão de pontos de entrega de gás;
- Encerramento contratual;
- Reativação;
- Atendimento pós-venda.

### 2.3.2. IDENTIFICAR OS SISTEMAS ENVOLVIDOS EM CADA ETAPA

A consultoria deverá:

- Identificar sistemas participantes;
- Identificar áreas e usuários responsáveis;
- Identificar origem e destino das informações;
- Identificar dependências;
- Identificar integrações existentes.

### 2.3.3. AVALIAR INTEGRAÇÕES SISTÊMICAS

A contratada deverá realizar levantamento, identificação, mapeamento e análise das integrações existentes entre os sistemas corporativos relacionados ao ciclo de vida do cliente,



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

### **Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

contemplando integrações formalmente documentadas, parcialmente documentadas ou eventualmente não documentadas.

A avaliação deverá abranger os mecanismos de integração atualmente utilizados pela companhia, incluindo, quando existentes:

- APIs;
- Integrações batch;
- ETLs;
- Integrações manuais;
- Troca de arquivos;
- Replicações de dados;
- Sincronizações automáticas;
- Middleware;
- Mensageria;
- Integrações ponto a ponto;
- Integrações via banco de dados;
- Procedimentos operacionais manuais utilizados para transferência, consolidação ou sincronização de informações entre sistemas;
- Outras formas de integração identificadas durante o assessment.

A contratada deverá:

- Identificar os sistemas envolvidos em cada integração;
- Mapear fluxos de origem, transformação e destino das informações;
- Identificar dependências sistêmicas;
- Avaliar frequência e criticidade das integrações;
- Identificar redundâncias, inconsistências e retrabalhos;
- Avaliar mecanismos de sincronização e atualização de dados;
- Identificar riscos operacionais, tecnológicos e de continuidade;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- Identificar integrações críticas e possíveis pontos únicos de falha;
- Avaliar rastreabilidade, monitoramento e mecanismos de auditoria;
- Identificar processos manuais utilizados como solução complementar ou substitutiva às integrações sistêmicas;
- Avaliar oportunidades de padronização, automação e melhoria arquitetural.

A contratada deverá considerar que parte das integrações poderá não possuir documentação técnica atualizada, cabendo à consultoria executar atividades de investigação, entrevistas técnicas, análise de ambientes e levantamento sistêmico para identificação das integrações existentes.

### 2.3.4. AVALIAR ESTRUTURA DE DADOS

Deverão ser avaliados:

- Modelos de dados;
- Entidades de negócio;
- Chaves primárias;
- Identificadores únicos;
- Consistência cadastral;
- Duplicidades;
- Integridade referencial;
- Governança de dados;
- Rastreabilidade.

### 2.3.5. IDENTIFICAR PROBLEMAS E RISCOS

Incluindo:

- Inconsistências entre sistemas;
- Duplicidade de informações;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- Ausência de sincronização;
- Falhas de rastreabilidade;
- Dependência de processos manuais;
- Problemas de performance;
- Riscos operacionais;
- Riscos regulatórios;
- Fragilidade arquitetural.

### 2.3.6. PROPOR ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO ARQUITETURAL

A consultoria deverá obrigatoriamente, propor e detalhar **03 (três) alternativas distintas de solução tecnológica e arquitetural** para a evolução do cadastro de clientes e suas integrações, permitindo à SCGÁS avaliar a melhor relação custo-benefício e impacto operacional. As alternativas deverão contemplar os seguintes cenários:

- **Alternativa A - Cenário de Otimização Evolutiva (Legado Otimizado):** Solução focada na correção de falhas críticas, otimização de banco de dados, estabilização de APIs existentes e automação de processos manuais, preservando ao máximo os sistemas atuais e exigindo baixo investimento em novas licenças.
- **Alternativa B - Cenário de Camada de Integração (Plataforma de Middleware/iPaaS):** Solução baseada na introdução de uma camada centralizadora de mercado para governança e integração (barramento de serviços, mensageria ou plataforma iPaaS), mantendo os sistemas especialistas atuais na ponta, mas eliminando as conexões ponto a ponto e unificando o tráfego de dados.
- **Alternativa C - Cenário de Consolidação e Disrupção Arquitetural (Plataforma Unificada):** Solução focada na transformação estrutural, avaliando a substituição, unificação ou reengenharia de grandes blocos de sistemas (ex: centralização total do ciclo de vida em uma suíte unificada), visando máxima eficiência tecnológica a longo prazo.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

Além das alternativas propostas, a consultoria deverá entregar o levantamento de, no mínimo:

- Melhorias de integração;
- Mapeamento dos modelos;
- Mapeamento de campos a serem integrados entre os sistemas;
- Identificação das regras de negócio e gatilhos a serem usados nas integrações;
- Padronização de identificadores e chaves;
- Revisão de chaves de integração;
- Adequações arquiteturais;
- Governança de dados;
- Automações;
- Padronização de processos;
- Roadmap de evolução.

### 2.4. ESCOPO DOS SERVIÇOS

A consultoria deverá executar, no mínimo, as seguintes atividades:

#### 2.4.1. LEVANTAMENTO INICIAL

- Reuniões de kickoff;
- Levantamento documental;
- Entrevistas técnicas;
- Identificação de stakeholders;
- Entendimento do ambiente tecnológico.

#### 2.4.2. ASSESSMENT DOS PROCESSOS



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- Análise dos fluxos atuais;
- Identificação dos pontos de integração;
- Validação dos fluxos operacionais;
- Identificação de exceções e tratamentos manuais.

### 2.4.3. ASSESSMENT SISTÊMICO

- Inventário dos sistemas envolvidos;
- Análise da arquitetura atual;
- Análise de banco de dados;
- Análise das integrações;
- Análise de dependências sistêmicas.

### 2.4.4. ASSESSMENT DE DADOS

- Avaliação da qualidade dos dados;
- Identificação de inconsistências;
- Análise de entidades mestres;
- Avaliação de governança.

### 2.4.5. DIAGNÓSTICO

A contratada deverá consolidar:

- Problemas identificados;
- Impactos;
- Riscos;
- Causas-raiz;
- Criticidade;
- Priorização.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

### 2.4.6. PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS

A contratada deverá apresentar:

- As três alternativas arquiteturais previstas no item 2.3.6;
- Melhorias de integração;
- Recomendações tecnológicas;
- Propostas de padronização;
- Roadmap de implementação;
- Recomendações de governança.

### 2.5. ENTREGÁVEIS

A consultoria deverá entregar, minimamente:

#### 2.5.1. RELATÓRIO DE LEVANTAMENTO INICIAL

Contendo:

- Stakeholders;
- Sistemas identificados;
- Escopo validado;
- Cronograma executivo.

#### 2.5.2. MAPEAMENTO SISTÊMICO DO CICLO DE VIDA DO CLIENTE

Contendo:

- Fluxos AS-IS;
- Sistemas envolvidos;
- Integrações;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos


**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- Responsáveis;
- Matriz de Rastreabilidade Regulatória, relacionando os processos, sistemas e dados às respectivas obrigações regulatórias e legais aplicáveis;
- Matriz de Rastreabilidade de Negócio, relacionando os processos, sistemas, integrações e dados às respectivas regras de negócio identificadas durante o assessment;
- Matriz de Fluxo de Dados e Integrações, contemplando a identificação dos sistemas de origem e destino, dados trafegados, frequência de execução, volume estimado de processamento, mecanismos de integração utilizados, dependências sistêmicas, criticidade operacional e eventuais restrições técnicas identificadas.
- Entradas e saídas de dados.

### **2.5.3. DICIONÁRIO DE DADOS E MATRIZ DE RASTREABILIDADE DO CLIENTE**

Contendo, no mínimo:

- Dicionário de dados das principais entidades relacionadas ao ciclo de vida do cliente;
- Relação de atributos, tipos de dados, obrigatoriedade e regras de negócio;
- Identificação dos sistemas responsáveis pela criação, manutenção e consumo de cada informação;
- Mapeamento das chaves de negócio, chaves primárias e identificadores utilizados em cada sistema;
- Matriz de rastreabilidade demonstrando como o cliente é identificado e relacionado entre os diversos sistemas corporativos;
- Identificação de divergências de identificação, duplicidades e inconsistências cadastrais;
- Mapeamento dos campos utilizados nas integrações entre sistemas;
- Recomendações para padronização, governança e sincronização dos dados corporativos.

	GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação
	<b>Memorial Descritivo</b>
	Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos
<p><b>Resumo:</b> Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos</p>	
<p><b>2.5.4. RELATÓRIO DE DIAGNÓSTICO</b></p> <p>Contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas encontrados;</li> <li>• Impactos;</li> <li>• Riscos;</li> <li>• Criticidade;</li> <li>• Causas-raiz.</li> </ul> <p><b>2.5.5. RELATÓRIO DE RECOMENDAÇÕES TÉCNICAS E ESTUDO DE ALTERNATIVAS</b></p> <p>Contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalhamento técnico, funcional e arquitetural das 03 (três) alternativas exigidas no item 2.3.6;</li> <li>• <b>Matriz Comparativa de Cenários</b>, contendo para cada uma das alternativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estimativa de complexidade técnica de implementação (Alta, Média, Baixa);</li> <li>○ Estimativa de impacto operacional e esforço das equipes internas da SCGÁS;</li> <li>○ Análise de riscos tecnológicos e de continuidade do negócio durante a transição;</li> <li>○ Estimativa macro de custos (investimento em software, serviços e infraestrutura);</li> </ul> </li> <li>• Recomendação fundamentada da consultoria apontando qual das três alternativas é a mais aderente à maturidade tecnológica e objetivos estratégicos da SCGÁS.</li> </ul> <p><b>2.5.6. ROADMAP DE EVOLUÇÃO</b></p> <p>Contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorização;</li> <li>• Fases de implementação;</li> </ul>	



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- Quick wins;
- Dependências;
- Estimativas de complexidade.

### 2.5.7. PADRONIZAÇÃO DOS ENTREGÁVEIS

Todos os documentos, relatórios, planilhas, matrizes, diagramas, modelos e demais artefatos produzidos durante a execução do projeto deverão ser entregues em formato PDF e em formato editável compatível com as ferramentas corporativas da SCGÁS.

Os diagramas de processos, integrações, arquitetura, modelos de dados e demais representações gráficas deverão ser disponibilizados em formato editável, permitindo sua manutenção e atualização futura pela SCGÁS.

Os arquivos deverão ser entregues em língua portuguesa, salvo quando houver justificativa técnica para utilização de terminologia ou documentação em outro idioma.

### 2.6. METODOLOGIA ESPERADA

A contratada deverá utilizar metodologia estruturada contemplando:

- Entrevistas;
- Workshops;
- Análise documental;
- Análise Técnica;
- Mapeamento de processos;
- Modelagem de integrações;
- Análise de dados;
- Diagnóstico de arquitetura.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

Preferencialmente utilizando:

- Notação BPMN (Business Process Model and Notation) ou metodologia equivalente para modelagem de processos;
- Modelagem UML;
- Diagramas de arquitetura;
- Matriz de integração;
- Análise de maturidade.

#### 4. PRAZO E MACRO-CRONOGRAMA DO PROJETO

4.1 O prazo máximo para conclusão do projeto deve ser de no máximo 180 (cento e oitenta) dias corridos.

4.2 Cada etapa do Assessment Técnico corresponde a um percentual de completamento do Projeto:

ETAPA		DESCRIÇÃO DOS ENTREGÁVEIS	PRAZO MÁXIMO	PERCENTUAL
1ª	Levantamento Inicial	Relatório de levantamento inicial, conforme item 2.5.1	30 dias	10%
2ª	Assessment dos processos e Assessment Sistêmico	Mapeamento sistêmico do ciclo de vida do cliente conforme item 2.5.2	30 dias	10%
3ª	Assessment de dados	Dicionário de dados e Matriz de rastreabilidade do cliente conforme item 2.5.3	30 dias	20%
4ª	Diagnóstico	Relatório de diagnóstico conforme item 2.5.4	60 dias	20%
5ª	Proposição de Melhorias	Relatório de Recomendações Técnicas e Estudo de alternativas	30 dias	30%



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

		e RoadMap de evolução, conforme itens 2.5.5 e 2.5.6		
6ª	Garantia e suporte pós-projeto		Durante a vigência do contrato	10%

- 4.3 Todas as etapas que compõem o projeto deverão ter a comprovação formal de sua execução, mediante apresentação das respectivas evidências e entregáveis previstos neste Memorial Descritivo.
- 4.4 O pagamento de cada etapa será devido durante toda a vigência contratual, condicionado:
- Ao cumprimento das atividades previstas no cronograma aprovado;
  - À entrega das evidências e entregáveis correspondentes, atendendo ao conteúdo mínimo definido neste Memorial Descritivo;
  - À validação e aprovação formal pela SCGÁS.
- 4.5 A homologação de cada etapa ocorrerá mediante emissão de Termo de Aceite da Etapa pela SCGÁS, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a entrega da documentação comprobatória e conclusão das atividades previstas para a respectiva etapa.
- 4.6 O CONTRATADO deverá apresentar, como parte de entrega da primeira fase do Projeto, um cronograma detalhado de atividades, marcos de execução, recursos envolvidos, prazos, responsáveis, reuniões, etc., que será objeto de avaliação e aprovação pela SCGÁS. Tal cronograma deverá ter sua composição de atividades em consonância com o macro-cronograma definido neste Memorial Descritivo.
- 4.6.1 Adicionalmente, o CONTRATADO deverá apresentar o Plano de Governança e Comunicação do Projeto, contemplando, no mínimo, a estrutura de governança proposta, papéis e responsabilidades das partes envolvidas, fóruns de acompanhamento, periodicidade das reuniões, fluxo de comunicação, mecanismos de reporte de status, gestão de riscos, tratamento de pendências, processo de escalonamento e critérios para validação e aprovação dos entregáveis.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- 4.7 O CONTRATADO poderá definir a estratégia de execução, sequência e paralelismo das atividades da forma que considerar mais adequada à condução do projeto, desde que sejam respeitados os prazos estabelecidos, os marcos previstos no cronograma, as dependências entre as etapas, e os entregáveis obrigatórios definidos neste Memorial Descritivo. A conclusão formal de cada etapa permanecerá vinculada à entrega e aprovação dos respectivos entregáveis e evidências de execução pela SCGÁS.
- 4.8 Deverão ocorrer reuniões periódicas, no mínimo semanais, entre o CONTRATADO e a SCGÁS, para acompanhar a evolução das atividades, monitorar o cumprimento do cronograma, identificar riscos, tratar pendências e definir eventuais ações corretivas necessárias. As reuniões deverão possuir registro formal, mediante a emissão de atas, relatórios de acompanhamento ou documentos equivalentes, que poderão ser utilizados como evidência da execução das atividades do projeto.

**5. GARANTIA E SUPORTE PÓS-PROJETO**

- 5.1 Após a conclusão do projeto e emissão do aceite final pela SCGÁS, o CONTRATADO deverá prestar suporte técnico consultivo pelo período mínimo de 06 (seis) meses, sem ônus adicional para a SCGÁS, com a finalidade de:
  - 5.1.1 Prestar esclarecimentos técnicos relacionados aos entregáveis apresentados;
  - 5.1.2 Sanar dúvidas sobre diagnósticos, recomendações e documentação produzida;
  - 5.1.3 Apoiar a interpretação das recomendações realizadas no assessment;
  - 5.1.4 Revisar ou complementar análises anteriormente entregues em decorrência de:
  - 5.1.5 Alterações regulatórias ou legais;
  - 5.1.6 Mudanças de processos corporativos;
  - 5.1.7 Identificação de situações não observadas durante a execução do projeto;
  - 5.1.8 Descoberta de novas integrações, dependências ou particularidades sistêmicas;
  - 5.1.9 Apoiar tecnicamente a SCGÁS durante o início da execução das melhorias recomendadas.
- 5.2 O suporte poderá ocorrer mediante reuniões, pareceres técnicos, esclarecimentos por e-mail, videoconferência ou outros meios acordados entre as partes.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

## Memorial Descritivo

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- 5.3 Caso sejam identificadas inconsistências, omissões ou necessidades de ajuste diretamente relacionadas aos entregáveis produzidos pela consultoria, o CONTRATADO deverá realizar as devidas revisões e complementações sem custos adicionais para a SCGÁS, durante o período de garantia estabelecido contratualmente.
- 5.4 As condições operacionais, quantitativos de horas eventualmente aplicáveis e níveis de atendimento poderão ser detalhados no contrato ou cronograma executivo do projeto.

## 6. SUBCONTRATAÇÕES

- 6.1 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.

## 7. OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATADO

- 7.1 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;
- 7.2 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;
- 7.3 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;
- 7.4 Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato que não seja conforme ao objeto do contrato, para providências por parte da SCGÁS;
- 7.5 Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da SCGÁS;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- 7.6 Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme legislação vigente;
- 7.7 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;
- 7.8 O CONTRATADO deverá apresentar na reunião de abertura do projeto o Planejamento e Metodologia para prestação de serviços;
- 7.9 O CONTRATADO obriga-se a zelar pela confidencialidade de qualquer informação a que, porventura, tenha acesso;
- 7.10 O CONTRATADO obriga-se a conhecer as normas de segurança a ela aplicáveis e a seguir os procedimentos definidos pela área competente;
- 7.11 O CONTRATADO obriga-se a colaborar com a SCGÁS para a manutenção de um ambiente de dados seguro;
- 7.12 A SCGÁS poderá a qualquer momento executar ações de auditoria de forma presencial ou à distância;
- 7.13 O CONTRATADO concorda em que é responsável por ações de seus técnicos e eventuais subcontratados em tudo que diz respeito à segurança de informações;
- 7.14 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;
- 7.15 Os profissionais alocados na execução dos serviços deverão possuir vínculo formal com o CONTRATADO, seja na condição de empregado regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sócio, administrador ou prestador de serviços pessoa jurídica, mediante instrumento contratual formal vigente, cabendo ao CONTRATADO comprovar tal vínculo sempre que solicitado pela SCGÁS.
- 7.16 O CONTRATADO deve seguir as diretrizes de TI e SMS da SCGÁS.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- 7.17 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;
- 7.18 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;
- 7.19 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;
- 7.20 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 7.21 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à SCGAS;
- 7.22 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;
- 7.23 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas internas da Administração da SCGAS;
- 7.24 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;
- 7.25 Relatar à SCGAS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- 7.26 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;
- 7.27 Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 7.28 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.
- 7.29 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.
- 7.30 Estar em conformidade com a Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.
- 7.31 Executar o serviço com profissionais devidamente capacitados e de acordo com os critérios técnicos para a prestação do serviço.

**8. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 8.1 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.
- 8.2 As partes obrigam-se a:
  - 8.2.1 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.
  - 8.2.2 Limitar o tratamento de dados pessoais às finalidades para as quais tenham sido coletados.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

- 8.2.3 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.
- 8.2.4 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.
- 8.2.5 Aplicar medidas técnicas e administrativas capazes de proteger os dados contra alteração, perda, difusão, acesso ou destruição – acidental ou intencionalmente – não autorizados ou estranhos à essa relação contratual, bem como contra qualquer outra forma de tratamento irregular.
- 8.2.6 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.
- 8.2.7 Garantir que os titulares tenham acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados mediante requerimento.
- 8.2.8 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.
- 8.2.9 Adotar políticas para o desenvolvimento de sistemas que incluam diretrizes de acordo com a LGPD para atendimento das necessidades de tratamento de dados pessoais.
- 8.2.10 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.



GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação

**Memorial Descritivo**

Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

**Resumo:** Assessment Técnico do Ciclo de Vida do Cliente e Integração entre Sistemas Corporativos

8.2.11 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.

8.2.12 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.

Documento emitido por:

---

**Aline Rohden Schlickmann Angulski**

Analista de Sistemas da Informação

---

**Victor Hugo Bogiano**

Gerente de Tecnologia da Informação