GETIN – GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEMORIAL DESCRITIVO

Contratação de Serviços Especializados de Suporte Técnico, Manutenção Evolutiva, Corretiva e Melhorias do ERP Oracle E-Business Suite e das Soluções de Gestão Fiscal, Tributária e Documentos Fiscais Eletrônicos (Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE).

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Registro Geral das Alterações

Versão	Data	Capítulo	Tipo	Responsável	Descrição
1.0	03/08/2026	Inicial	Criação	GETIN - LCMFS	Versão inicial do Memorial
1.01	08/10/2026	Inicial	Revisão	GETIN – LCMFS	Versão alterações após impugnação

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO 2
2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO 2
3. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO 4
4. AMBIENTE TECNOLÓGICO 4
5. SISTEMAS CONTEMPLADOS 6
6. ESCOPO DOS SERVIÇOS 8
7. GESTÃO DOS SERVIÇOS 14
8. GESTÃO DOS CHAMADOS 17
9. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) 18
10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA 19
11. OBRIGAÇÕES DA SCGÁS 26
12. CRITÉRIOS DE ACEITE DOS SERVIÇOS 27
13. INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs) 28
14. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E PAGAMENTO 28
15. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS 30
16. DISPOSIÇÕES GERAIS 31
17. ANEXOS TÉCNICOS 32

MEMORIAL DESCRITIVO

Contratação de Serviços Especializados de Suporte Técnico, Manutenção Evolutiva, Corretiva e Melhorias do ERP Oracle E-Business Suite e das Soluções de Gestão Fiscal, Tributária e Documentos Fiscais Eletrônicos (Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE).

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

1. APRESENTAÇÃO

Este Memorial Descritivo tem por finalidade estabelecer os requisitos técnicos, funcionais, operacionais e administrativos para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de sustentação, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva do ambiente Oracle E-Business Suite (EBS), bem como das soluções tributárias Tax One, Tax Analiser e demais sistemas corporativos integrados utilizados pela SCGÁS.

O documento estabelece o escopo dos serviços, os níveis mínimos de atendimento, os critérios de qualidade, as responsabilidades das partes, os indicadores de desempenho, os requisitos técnicos e as condições necessárias para assegurar a continuidade operacional dos sistemas corporativos que suportam os processos de negócio da Companhia.

A contratação possui natureza continuada e estratégica, considerando que os sistemas abrangidos suportam processos essenciais das áreas administrativa, financeira, contábil, patrimonial, suprimentos, manutenção, recursos humanos, faturamento, arrecadação, gestão tributária, obrigações acessórias e emissão de documentos fiscais eletrônicos.

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Constitui objeto deste Memorial Descritivo a contratação de empresa especializada para a prestação de **serviços técnicos continuados e especializados**, destinados à sustentação, suporte, manutenção, administração e evolução dos ambientes e soluções corporativas, compreendendo, entre outros:

- Sustentação operacional;
- Suporte técnico especializado;
- Manutenção corretiva;
- Manutenção preventiva;
- Manutenção adaptativa;
- Manutenção evolutiva;
- Consultoria técnica especializada;
- Administração dos ambientes Oracle E-Business Suite;
- Administração dos componentes Oracle Database, Oracle WebLogic, Oracle Forms, Oracle Reports, Oracle BI Publisher e demais componentes tecnológicos relacionados;
- Administração das soluções Thomson Reuters Tax One, DFE e Tax Analyzer;
- Administração das integrações corporativas e dos componentes responsáveis pela comunicação e interoperabilidade entre os sistemas corporativos;
- Apoio técnico especializado durante implantações, atualizações de versão, aplicação de patches, adequações decorrentes de alterações legais e regulatórias, mudanças de ambiente e projetos estratégicos.

Os serviços deverão ser executados em conformidade com as melhores práticas aplicáveis de governança de Tecnologia da Informação, segurança da informação, gestão de mudanças, gestão de incidentes, gestão de problemas e continuidade dos serviços, observando-se também os padrões, procedimentos e políticas estabelecidos pela CONTRATANTE.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

A prestação dos serviços ocorrerá **exclusivamente de forma remota**, mediante acesso aos ambientes disponibilizados e autorizados pela CONTRATANTE, observando-se os requisitos de segurança da informação, controle de acesso e demais procedimentos internos aplicáveis.

Os serviços serão executados **sob demanda**, mediante solicitação e autorização da CONTRATANTE, podendo estar relacionados tanto a atendimentos específicos de sustentação e suporte quanto à execução de atividades vinculadas a projetos, melhorias, atualizações ou necessidades técnicas identificadas durante a vigência contratual.

As horas contratadas constituirão um **banco de horas disponível para utilização durante todo o período de vigência do contrato**, não estando vinculadas a consumo mensal obrigatório. Sua utilização ocorrerá de acordo com as necessidades da CONTRATANTE e mediante o efetivo acionamento dos serviços, observados os procedimentos de solicitação, autorização, registro, acompanhamento e aceite estabelecidos neste Memorial Descritivo e nos demais documentos da contratação.

Dessa forma, o quantitativo de horas contratado representa a capacidade máxima de atendimento disponível durante a vigência contratual, sendo seu consumo realizado de forma gradual e exclusivamente conforme as demandas efetivamente solicitadas e autorizadas pela CONTRATANTE.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

3. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação possui como objetivos principais:

- garantir a continuidade operacional dos sistemas corporativos da SCGÁS;
- assegurar a disponibilidade dos ambientes Oracle E-Business Suite e sistemas integrados;
- manter a conformidade legal, fiscal, tributária e regulatória;
- proporcionar evolução tecnológica contínua do ambiente Oracle;
- reduzir riscos operacionais decorrentes de indisponibilidade dos sistemas;
- assegurar atendimento tempestivo às demandas das áreas de negócio;
- preservar a integridade das informações corporativas;
- manter atualizados os componentes tecnológicos e fiscais em conformidade com a legislação vigente;
- garantir suporte especializado às áreas usuárias e à equipe técnica da SCGÁS;
- assegurar a qualidade das customizações, integrações e evoluções implementadas.

4. AMBIENTE TECNOLÓGICO

4.1 Visão Geral

O ambiente tecnológico objeto deste Memorial Descritivo é composto por soluções corporativas responsáveis pelo processamento das operações administrativas, financeiras, contábeis, patrimoniais, fiscais, tributárias, logísticas e de gestão da Companhia.

Esses sistemas operam de forma integrada, utilizando arquitetura baseada em tecnologias Oracle, contemplando banco de dados, servidores de aplicação, componentes middleware, soluções fiscais especializadas e integrações com sistemas internos e externos.

O ambiente poderá sofrer evoluções tecnológicas durante a vigência contratual, incluindo atualização de versões, substituição de componentes, expansão de capacidade, alteração de arquitetura, migração para novas plataformas ou adoção de soluções em nuvem, sem que tais alterações caracterizem mudança do objeto contratado.

4.2 Plataforma Tecnológica

A solução atualmente é composta, dentre outros, pelos seguintes componentes tecnológicos:

- Oracle E-Business Suite R12.2.15;
- Oracle Database Enterprise Edition 19c;
- Oracle WebLogic Server;
- Oracle Forms;
- Oracle Reports;
- Oracle BI Publisher;
- Oracle Linux;
- Oracle Java;
- Oracle XML Publisher;
- Oracle Concurrent Manager;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

- Oracle Workflow;
- Oracle Discoverer (quando aplicável);
- Oracle REST Data Services (quando existente);
- Serviços Web (SOAP e REST);
- Componentes de integração corporativa.
- Integração ISV -> DFE e Interdados (Thompson TaxOne / DFE)

A CONTRATADA deverá possuir conhecimento técnico e experiência comprovada na administração, sustentação e evolução desses componentes ou de suas versões sucessoras.

4.3 Ambientes

Os serviços deverão contemplar todos os ambientes disponibilizados pela SCGÁS, incluindo, mas não se limitando a: Legado (EBS antigo 11.5.9), Desenvolvimento, Homologação e Produção.

A quantidade de ambientes poderá ser alterada durante a vigência contratual sem alteração do objeto.

O Detalhe técnico está no **anexo I e anexo II.**

4.4 Banco de Dados

A solução é suportada por banco de dados Oracle Enterprise Edition 19c, sendo responsabilidade da CONTRATADA prestar suporte especializado relacionado ao ambiente Oracle EBS, incluindo atividades de administração funcional e técnica quando relacionadas aos sistemas contemplados neste Memorial.

Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apoiar atividades de:

- análise de desempenho;
- avaliação de consultas SQL;
- otimização de processos;
- apoio à aplicação de patches;
- análise de objetos inválidos;
- apoio à atualização tecnológica;
- suporte às rotinas de backup e recuperação em conjunto com a equipe responsável.

4.5 Componentes Middleware

A CONTRATADA deverá possuir conhecimento técnico sobre os componentes middleware utilizados pelo Oracle E-Business Suite, incluindo:

- Oracle WebLogic;
- Oracle SOA;
- Oracle Forms Services;
- Oracle Reports Services;
- Oracle Concurrent Processing;
- Oracle Workflow Mailer;
- Oracle HTTP Server;
- Oracle Web Services.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Deverá ainda apoiar atividades relacionadas à configuração, monitoramento, análise de desempenho e resolução de incidentes envolvendo esses componentes.

4.6 Integrações

Os sistemas abrangidos por este Memorial mantêm integração com diversos sistemas corporativos e soluções de terceiros.

Os serviços contratados deverão contemplar suporte às integrações existentes e futuras, incluindo:

- WebServices REST;
- WebServices SOAP;
- APIs;
- Banco de Dados Oracle;
- Arquivos TXT;
- XML;
- JSON;
- Integrações em tempo real;
- Integrações assíncronas;
- Processos batch;
- Integrações fiscais.
- Integrações ISV (Thompson TaxOne / DFE)

A CONTRATADA deverá apoiar a análise, correção e evolução dessas integrações sempre que necessário.

O Detalhe técnico das customizações está no **anexo III.**

5. SISTEMAS CONTEMPLADOS

Os serviços objeto deste Memorial abrangem, no mínimo, os seguintes sistemas e soluções:

ERP Corporativo
Oracle E-Business Suite R12.2.15 sobre Oracle Database Enterprise 19.31c

Soluções Tributárias
Tax One (saas)
Tax Analiser (saas)

Documento Fiscal Eletrônico
Solução DFE (saas)
Inventti Nfgas (saas)

- Integrações
- Componentes de emissão -saas

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

- Componentes de recepção - saas
- Sistemas medição próprios
- Sistemas legados
- Aplicações satélites
- Serviços de integração
- APIs corporativas

A inclusão de novos sistemas ou substituição tecnológica de componentes durante a vigência contratual não descaracteriza o objeto da contratação, desde que permaneça vinculada ao ambiente Oracle E-Business Suite e às soluções corporativas associadas.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

6. ESCOPO DOS SERVIÇOS

6.1 Disposições Gerais

6.1.1 Os serviços compreendem a prestação continuada de suporte técnico especializado, sustentação operacional, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, consultoria técnica especializada e apoio à administração funcional e técnica do ambiente Oracle E-Business Suite (EBS), DFE, Tax One, Tax Analiser e demais soluções corporativas integradas.

6.1.2 Os serviços deverão ser executados de forma proativa, visando garantir a disponibilidade, estabilidade, desempenho, segurança, conformidade legal e evolução contínua dos sistemas corporativos.

6.1.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais qualificados, metodologia compatível com as melhores práticas de mercado e recursos técnicos necessários à execução integral dos serviços.

6.1.4 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).

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

6.1.6 Gerenciamento da execução técnica dos serviços, compreendendo:

a) Avaliação técnica dos serviços prestados;
b) Elaboração e validação das definições das atividades técnicas e prazos necessários;
c) Aplicação e uso pelas equipes de profissionais, da metodologia de manutenção e desenvolvimento de aplicativos;
d) Gestão das equipes de trabalho dos analistas funcionais, individualmente;
e) Execução das atividades destinadas à manutenção dos modelos dos processos e das funcionalidades do Sistema de Gestão;
f) Avaliação das necessidades de treinamento técnico da equipe, planejamento e execução das atividades de qualificação necessárias;
g) Execução das atividades de integração com as outras equipes técnicas da **SCGÁS**.

6.1.7 Consultoria especializada nas melhores práticas dos processos de gestão apoiados pelo ERP Oracle e-Business Suíte e Thompson TaxOne, DFE e TaxAnaliser;

6.1.8 Consultoria especializada para manutenção do Sistema de Gestão **ANEXO 1** 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;

6.1.9 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;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

f) Acompanhamento do Sistema em Produção;
g) Aplicação de Patchs e Correções

6.1.10 Definição, desenvolvimento e instalação de customizações (rotinas, programas, formulários, relatórios, gráficos) utilizando as ferramentas descritas no **ANEXO I.**

6.1.11 Administração do ambiente **ANEXO I** 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;

6.1.12 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.

6.1.13 Instalação de correções ou atualizações disponibilizadas pelos fabricantes dos softwares que compõem o ambiente **ANEXO I** -, 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;

6.1.14 Treinamento e reciclagem tecnológica de profissionais da **SCGÁS** nas funcionalidades e ferramentas do Sistema de Gestão **ANEXO I**;

6.1.15 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.

6.2 Sustentação Operacional

Compreende todas as atividades necessárias para manter os sistemas corporativos em pleno funcionamento.
Incluem-se, entre outras:

- monitoramento do ambiente Oracle EBS;
- acompanhamento dos processos críticos;
- monitoramento do Oracle Concurrent Manager;
- monitoramento do Workflow Mailer;
- acompanhamento das interfaces sistêmicas;
- análise de filas de processamento;
- análise de desempenho das aplicações;
- acompanhamento dos fechamentos contábeis e fiscais;
- suporte aos usuários durante o processamento mensal;
- acompanhamento dos processos de faturamento;
- suporte aos processos de emissão de documentos fiscais eletrônicos;
- análise preventiva de falhas recorrentes.

6.3 Suporte Técnico Especializado

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Compreende o atendimento às demandas encaminhadas pela CONTRATANTE para resolução de incidentes, dúvidas, problemas operacionais ou falhas sistêmicas. Incluindo:

- diagnóstico técnico;
- análise funcional;
- análise técnica;
- identificação da causa raiz;
- correção de erros;
- orientação aos usuários;
- apoio remoto;
- apoio às áreas de negócio;
- elaboração de pareceres técnicos;
- apoio em auditorias.

6.4 Manutenção Corretiva

Compreende a correção de defeitos, falhas, inconsistências ou comportamentos inadequados identificados nos sistemas contemplados. Incluindo:

- correção de programas;
- correção de Forms;
- correção de Reports;
- correção de Packages;
- correção de Procedures;
- correção de Functions;
- correção de Views;
- correção de APIs;
- correção de integrações;
- correção de layouts;
- correção de documentos fiscais eletrônicos;
- ajustes de parametrização.

6.5 Manutenção Preventiva

Compreende atividades destinadas a reduzir riscos de indisponibilidade e aumentar a confiabilidade dos sistemas. Incluindo:

- revisão periódica das configurações;
- análise preventiva dos ambientes;
- revisão das parametrizações;
- verificação de objetos inválidos;
- revisão dos processos concorrentes;
- avaliação de desempenho;
- identificação de gargalos;
- recomendações técnicas;
- apoio às atualizações tecnológicas.

6.6 Manutenção Adaptativa

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Compreende as alterações necessárias para adequação dos sistemas às mudanças do ambiente tecnológico ou da legislação. Incluindo:

- alterações legais;
- alterações fiscais;
- mudanças tributárias;
- mudanças regulatórias;
- atualizações Oracle;
- mudanças de infraestrutura;
- alterações de integrações;
- mudanças de versão.

Destacam-se as adaptações decorrentes da Reforma Tributária, novas obrigações acessórias, alterações promovidas pela Receita Federal, SEFAZ, SPED, eSocial, EFD-Reinf, DCTFWeb e demais órgãos reguladores.

6.7 Manutenção Evolutiva

Compreende o desenvolvimento de novas funcionalidades ou aperfeiçoamento das funcionalidades existentes. Incluindo:

- novas telas;
- novos relatórios;
- novos dashboards;
- novas consultas;
- novos programas;
- novas integrações;
- automações;
- otimizações de processos;
- melhorias de desempenho;
- evolução das customizações existentes.

Toda manutenção evolutiva deverá observar padrões de desenvolvimento Oracle, documentação técnica, plano de testes e aprovação formal da CONTRATANTE.

6.8 Consultoria Especializada

A CONTRATADA deverá disponibilizar consultores especializados para apoio técnico e funcional.
Os serviços poderão contemplar:

- estudos técnicos;
- pareceres especializados;
- apoio à tomada de decisão;
- desenho de arquitetura;
- revisão de processos;
- definição de soluções;
- avaliação de impacto;
- apoio em projetos estratégicos;
- apoio em auditorias;
- apoio à Reforma Tributária.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

6.9 Administração Funcional do Oracle EBS

A CONTRATADA deverá prestar suporte especializado na administração funcional do Oracle E-Business Suite, incluindo:

- parametrizações;
- perfis;
- responsabilidades;
- menus;
- usuários;
- workflows;
- Concurrent Manager;
- processos de negócio;
- apoio aos Key Users;
- apoio às áreas funcionais.

6.10 Administração das Soluções Tributárias

A CONTRATADA deverá realizar sustentação técnica e funcional das soluções Tax One e Tax Analiser.
Inclui:

- parametrizações;
- atualização de regras fiscais;
- monitoramento dos processos fiscais;
- análise de inconsistências;
- suporte às obrigações acessórias;
- adequação às mudanças legais;
- suporte à Reforma Tributária.

6.11 Administração de documentos eletrônicos – DFE / Inventti

A CONTRATADA deverá realizar sustentação técnica e funcional das soluções Thompson DFE / Inventti:
Inclui:

- Parametrizações
- Correção interface ISV
- Correção de Mecanismos de Integração XML / TXT
- sustentação do motor de emissão e recepção de documentos fiscais eletrônicos;
- monitoramento das integrações com SEFAZ e demais órgãos autorizadores;
- suporte às mudanças legais que afetem os documentos fiscais eletrônicos Oracle EBS e Integrações;

6.12 Administração das Integrações

Os serviços deverão contemplar a sustentação das integrações existentes entre o Oracle EBS e demais sistemas corporativos.
Inclui:

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

- monitoramento das interfaces;
- análise de falhas;
- correção de integrações;
- desenvolvimento de novas integrações;
- WebServices;
- REST;
- SOAP;
- APIs;
- XML;
- JSON;
- processamento batch.

6.13 Gestão de Atualizações Tecnológicas

A CONTRATADA deverá apoiar todas as atividades relacionadas à evolução tecnológica do ambiente Oracle.
Inclui:

- aplicação de patches Oracle;
- aplicação de CPUs (Critical Patch Updates);
- aplicação de RUPs (Release Update Packs);
- atualização de componentes Oracle;
- análise de impacto;
- plano de rollback;
- execução de testes;
- homologação;
- implantação assistida;
- documentação técnica.

6.14 Documentação Técnica

Toda demanda executada deverá ser acompanhada de documentação técnica compatível com sua complexidade.
A documentação poderá contemplar:

- especificação funcional;
- especificação técnica;
- documentação de parametrização;
- diagramas;
- código-fonte comentado;
- plano de testes;
- evidências de homologação;
- plano de implantação, quando aplicável.;
- plano de rollback, quando aplicável.;
- manual operacional, quando aplicável.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

7. GESTÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Objetivo

A gestão dos serviços tem por finalidade assegurar que os serviços contratados sejam executados de forma padronizada, controlada, rastreável e orientada à continuidade dos processos de negócio da SCGÁS.

A CONTRATADA deverá adotar metodologia formal de gerenciamento dos serviços, contemplando o planejamento, execução, monitoramento, controle e melhoria contínua das atividades executadas.

Os serviços serão classificados como sob demanda e por projeto.

7.2 Princípios Gerais sob Demanda

Os serviços deverão observar, sempre que aplicável, as melhores práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação, incluindo:

- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Configuração;
- Gerenciamento de Liberações (Releases);
- Gerenciamento do Conhecimento;
- Gerenciamento da Continuidade dos Serviços;
- Gerenciamento da Capacidade;
- Gerenciamento da Disponibilidade.

7.3 Gestão de Incidentes

Considera-se incidente qualquer interrupção, degradação ou comportamento inesperado que comprometa o funcionamento normal dos sistemas contemplados por este Memorial.

A CONTRATADA deverá:

- registrar todos os incidentes;
- realizar análise técnica inicial;
- identificar causa raiz;
- executar ações corretivas;
- registrar solução aplicada;
- propor ações preventivas quando identificadas recorrências.

7.4 Gestão de Problemas

Os problemas recorrentes deverão ser tratados de forma estruturada, visando eliminar definitivamente sua causa.

A CONTRATADA deverá:

- investigar causas recorrentes;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

- propor plano de ação;
- documentar soluções definitivas;
- manter histórico das ocorrências;
- recomendar melhorias.

7.5 Gestão de Mudanças

Toda alteração em ambiente produtivo deverá ser precedida de processo formal de gestão de mudanças.

No mínimo deverão existir:

- descrição da mudança;
- justificativa;
- análise de impacto;
- riscos envolvidos;
- plano de implantação;
- plano de rollback;
- cronograma;
- responsáveis;
- aprovação formal da SCGÁS.

7.6 Gestão de Releases

As liberações de novas versões deverão observar processo controlado.

Cada release deverá possuir:

- escopo;
- documentação técnica;
- versão;
- histórico de alterações;
- plano de implantação;
- plano de testes;
- plano de rollback;
- aceite formal.

7.7 Gestão do Conhecimento

Todo conhecimento produzido durante a execução contratual deverá ser documentado e disponibilizado à SCGÁS.

Inclui:

- procedimentos;
- documentação técnica;
- manuais;
- base de conhecimento;
- lições aprendidas;
- documentação funcional.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

7.8 Princípios Gerais por Projeto

7.8.1 A serem prestados, remotamente mediante alocação de horas para desenvolvimento/programação para atender a um ou mais tipos de serviços detalhados no **item 3.**

7.8.2 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.

7.8.3 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 metodologia PMI. Serão executados em forma de 'pacote fechado' com valores previamente discutidos e aprovados pela **SCGÁS**.

7.8.4 Os PROJETOS deverão ser elaborados e assinados pelo Gerente de Projeto.

7.8.5 Os PROJETOS terão como formação para base de preços a **PPU** (Planilha de Preços Unitários).

7.8.6 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**.

7.8.7 Após a conclusão e aceite formal do PROJETO o mesmo será pago conforme cronograma de pagamento previsto na Cláusula de pagamentos do CONTRATO.

7.9 Observações para ambas às modalidades ("por projeto" e "por demanda"):

7.9.1. 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 próprios para uso de seus profissionais).

7.9.2. Para atendimento remoto a **SCGÁS** disponibilizará acesso através de um canal VPN exclusivo utilizando logins individuais e intransferíveis.

7.9.2.1. A utilização indevida e ou compartilhamento de senha é expressamente proibida.

7.9.3. 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.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

8. GESTÃO DOS CHAMADOS

8.1 Central de Atendimento

A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de gerenciamento de chamados qualitor da CONTRATANTE nelas estará disposto o acompanhamento, anexação de evidências, histórico das interações, controlar SLA e Emissão de relatório. Somente a CONTRATANTE poderá abrir chamado, classificar, priorizar e fechar.

8.2 Classificação

Os chamados deverão ser classificados conforme sua natureza.

Natureza	**Descrição**
Incidente	Interrupção ou degradação de serviço.
Problema	Falha recorrente que exige análise aprofundada.
Requisição de Serviço	Solicitação de parametrização, configuração, cadastro ou apoio operacional.
Manutenção Evolutiva	Solicitação de melhoria funcional ou técnica
Consultoria	Solicitação de análise especializada.
Melhoria	Criação de Melhoria e alteração funcional.

8.3 Priorização

Os chamados deverão ser classificados conforme o impacto e a urgência.

Os níveis mínimos serão:

Parada de produção: Interrupção total de processo essencial, criando risco imediato sem solução.
Crítico: Interrupção total de processo essencial, criando risco com mais tempo de solução.
Urgente: Interrupção parcial do processo, que tenham alternativas de contorno operacional.
Importante: Interrupção parcial do processo com menos criticidade.
Normal: Utilizado como demanda de solicitação de melhoria / dúvidas.

A SCGÁS poderá alterar a prioridade sempre que houver necessidade operacional.

8.4 Escalonamento

Sempre que o atendimento ultrapassar os limites definidos de SLA, a CONTRATADA deverá promover escalonamento interno automático, envolvendo profissionais com maior nível de especialização e informando formalmente a fiscalização do contrato.

8.5 Encerramento

Os chamados so serão encerrados pela SCÁS Nenhum chamado poderá ser encerrado sem:

- registro da solução aplicada;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

- documentação da causa;
- evidências da correção;
- validação do usuário responsável ou da fiscalização contratual.

9. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

9.1 Objetivo

Os Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecem os tempos máximos para atendimento, diagnóstico, solução e comunicação das demandas registradas durante a execução contratual.

O cumprimento dos níveis de serviço será utilizado como um dos critérios para avaliação da qualidade dos serviços prestados.

9.2 Tempos de Atendimento

Criticidade	Início do Atendimento	Diagnóstico Inicial	Solução ou Contorno
Parada de Produção	até 30 minutos	até 1 horas	Até 1 dia util.
Crítico	até 2 horas	até 2 horas	Até 2 dias uteis
Urgente	até 8 horas úteis	até 4 horas	Até 4 dias uteis
Importante	até 1 dia útil	até 1 dia útil	Até 8 dias uteis
Normal	até 1 dia útil	até 3 dias úteis	conforme planejamento aprovado

Observação: Para demandas evolutivas, os prazos serão definidos em conjunto entre a CONTRATADA e a SCGÁS, mediante estimativa técnica, cronograma e aprovação formal.

9.3 Atendimento em Regime de Plantão

A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento **extraordinário** para situações críticas previamente autorizadas pela SCGÁS, incluindo:

- fechamentos contábeis;
- fechamentos fiscais;
- faturamento mensal;
- implantações em produção;
- aplicação de patches críticos;
- eventos extraordinários que comprometam a continuidade operacional.

9.4 Indicadores de Desempenho

Os seguintes indicadores mínimos deverão ser acompanhados mensalmente:

- tempo médio de solução;
- quantidade de chamados;
- percentual de chamados reabertos;
- backlog de demandas;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

9.5 Relatório Mensal

A CONTRATADA deverá apresentar relatório gerencial contendo, no mínimo:

- resumo executivo das atividades;
- indicadores de desempenho;
- chamados atendidos;
- chamados pendentes;
- principais incidentes;
- problemas recorrentes;
- melhorias implementadas;
- riscos identificados, se existentes;
- recomendações técnicas, se aplicável.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1 Disposições Gerais

1. A CONTRATADA será integralmente responsável pela execução dos serviços objeto deste Memorial Descritivo, devendo observar rigorosamente as condições estabelecidas neste documento, no contrato, na legislação vigente e nas normas internas da SCGÁS.

2. Os serviços deverão ser executados com elevado padrão de qualidade técnica, observando as melhores práticas de mercado aplicáveis à sustentação de ambientes Oracle E-Business Suite e soluções corporativas associadas.

3. 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;

4. 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. 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;

6. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato que não seja conforme ao objeto do contrato, para providências por parte da SCGÁS;

7. Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da SCGÁS;

8. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme legislação vigente;

9. 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;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

10. O CONTRATADO deverá apresentar na reunião de abertura do contrato o Planejamento e Metodologia para prestação de serviços;

11. O CONTRATADO obriga-se a zelar pela confidencialidade de qualquer informação a que, porventura, tenha acesso;

12. O CONTRATADO obriga-se a conhecer as normas de segurança a ela aplicáveis e a seguir os procedimentos definidos pela área competente;

13. O CONTRATADO obriga-se a colaborar com a SCGÁS para a manutenção de um ambiente de dados seguro;

14. A SCGÁS poderá a qualquer momento executar ações de auditoria de forma presencial ou à distância;

15. O CONTRATADO concorda em que é responsável por ações de seus técnicos e eventuais subcontratados em tudo que diz respeito à segurança de informações;

16. 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;

17. O CONTRATADO deve seguir as diretrizes de TI e SMS da SCGÁS.

18. 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;

19. 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;

20. 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;

21. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

22. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à SCGÁS;

23. 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;

24. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas internas da Administração da SCGÁS;

25. 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;

26. Relatar à SCGÁS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

27. 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;

28. Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

29. 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.

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.

31. Estar em conformidade com a Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

32. Executar o serviço com profissionais devidamente capacitados e de acordo com os critérios técnicos para a prestação do serviço.

10.2 Responsabilidade Técnica

Compete à CONTRATADA:

- executar os serviços utilizando profissionais qualificados;
- garantir a qualidade técnica das soluções entregues;
- manter metodologia formal de execução dos serviços;
- cumprir integralmente os níveis de serviço estabelecidos neste Memorial;
- responsabilizar-se pelos serviços executados durante toda a vigência contratual.

10.3 Equipe Técnica

A CONTRATADA deverá manter equipe técnica compatível com a complexidade dos serviços contratados.
A especificação dos profissionais está na listagem “DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE PESSOAL ESPECIALIZADO” em anexo nessa contratação.

No geral, a equipe deverá possuir experiência comprovada em:

- Oracle E-Business Suite;
- Oracle Database;
- Oracle PL/SQL;
- Oracle Forms;
- Oracle Reports;
- Oracle BI Publisher;
- Oracle WebLogic;
- Oracle Linux;
- Thompson Tax One;
- Thompson DFE

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

- Thompson Tax Analiser;
- documentos fiscais eletrônicos;
- integrações Oracle.

Sempre que solicitado pela SCGÁS, deverão ser apresentados currículos, certificações e comprovação da experiência profissional da equipe conforme exigência do documento de “Relação de Profissionais Requisitados”

A substituição de profissionais considerados estratégicos deverá ser previamente comunicada e aprovada pela SCGÁS e será reapresentado.

10.4 Continuidade da Prestação dos Serviços

A CONTRATADA deverá assegurar que férias, afastamentos, desligamentos ou substituições de profissionais não provoquem interrupção dos serviços.

Sempre que ocorrer substituição de profissionais, deverá ser realizada transferência formal de conhecimento.

10.5 Qualidade dos Serviços

A CONTRATADA deverá:

- executar testes antes das implantações;
- realizar validações técnicas;
- documentar alterações;
- manter histórico das implementações;
- preservar a estabilidade dos ambientes.

Não serão aceitas implantações em produção sem homologação formal da SCGÁS, salvo em situações emergenciais devidamente autorizadas.

10.6 Gestão das Customizações

Todas as customizações desenvolvidas deverão observar padrões técnicos definidos pela SCGÁS.

A CONTRATADA deverá:

- documentar o desenvolvimento;
- manter padronização do código-fonte;
- comentar programas, packages e procedures;
- registrar versão da customização;
- disponibilizar scripts de implantação;
- disponibilizar scripts de rollback quando aplicável.

Todo código-fonte desenvolvido será de propriedade exclusiva da SCGÁS.

10.7 Documentação Técnica

A CONTRATADA deverá manter atualizada toda documentação produzida durante a execução contratual.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Inclui:

- especificações funcionais;
- especificações técnicas;
- documentação de parametrização;
- modelos de dados;
- manuais;
- documentação de integrações;
- documentação de implantação;
- documentação de rollback.

10.8 Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá cumprir integralmente as normas de segurança da informação da SCGÁS.
Deverá:

- proteger as informações corporativas;
- utilizar acessos individuais;
- manter confidencialidade absoluta;
- comunicar incidentes de segurança;
- utilizar somente equipamentos autorizados;
- observar políticas de acesso;
- proteger credenciais de acesso.

É vedado compartilhar senhas ou utilizar credenciais de terceiros.

10.9 Confidencialidade

Toda informação obtida durante a execução contratual será considerada confidencial.

A CONTRATADA compromete-se a:

- não divulgar informações da SCGÁS;
- não reproduzir documentos sem autorização;
- não utilizar informações para finalidade diversa do contrato;
- manter confidencialidade mesmo após o encerramento contratual.

A obrigação de sigilo permanecerá vigente mesmo após o término do contrato, conforme aceite do assinatura do Termo de Confidencialidade.

10.10 Proteção de Dados Pessoais

A CONTRATADA deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
Quando houver tratamento de dados pessoais, deverá:

- limitar o tratamento à finalidade contratual;
- proteger os dados tratados;
- comunicar incidentes envolvendo dados pessoais;

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

- atender às determinações da SCGÁS.

10.10.1 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.

10.10.2 As partes obrigam-se a:
10.10.2.1 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.

10.10.2.2 Limitar o tratamento de dados pessoais às finalidades para as quais tenham sido coletados.

10.10.3 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.

10.10.4 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.

10.10.5 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.

10.10.6 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.

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

10.10.8 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.

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

10.10.10 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.

10.10.11 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.

10.10.12 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.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

10.11 Conformidade Legal

Compete à CONTRATADA:

- observar toda legislação aplicável;
- atender normas trabalhistas;
- atender normas previdenciárias;
- atender normas tributárias;
- atender normas de propriedade intelectual;
- atender normas de segurança da informação.

10.12 Comunicação

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à SCGÁS:

- indisponibilidades relevantes;
- riscos operacionais;
- incidentes críticos;
- vulnerabilidades identificadas;
- atrasos que possam comprometer cronogramas;
- necessidade de mudanças emergenciais.

Nenhuma ocorrência crítica deverá ser omitida.

10.13 Apoio às Auditorias

Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá prestar apoio técnico às auditorias internas e externas.
Inclui:

- elaboração de pareceres;
- esclarecimentos técnicos;
- apresentação de documentação;
- evidências de execução;
- histórico das alterações.

10.14 Transferência de Conhecimento

Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá promover a transferência contínua de conhecimento para a equipe técnica da SCGÁS.

Inclui:

- workshops;
- reuniões técnicas;
- documentação;
- capacitações;
- compartilhamento de boas práticas.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

10.15 Gestão da Qualidade

A CONTRATADA deverá manter processo contínuo de melhoria dos serviços prestados.

Sempre que identificadas oportunidades de melhoria, deverão ser apresentadas recomendações técnicas contemplando:

- redução de riscos;
- melhoria de desempenho;
- simplificação de processos;
- redução de indisponibilidades;
- evolução tecnológica.

10.16 Responsabilidade pelos Serviços

A CONTRATADA responderá integralmente pelos danos decorrentes de erro técnico, negligência, imperícia ou imprudência na execução dos serviços.

A eventual aprovação técnica pela SCGÁS não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela qualidade dos serviços executados.

11. OBRIGAÇÕES DA SCGÁS

Compete à SCGÁS:

- disponibilizar os ambientes necessários à execução dos serviços;
- designar gestor e fiscal do contrato;
- disponibilizar documentação existente;
- aprovar ou rejeitar entregas;
- homologar soluções;
- comunicar prioridades;
- validar implantações;
- acompanhar os indicadores de desempenho;
- efetuar os pagamentos conforme as condições contratuais.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

12. CRITÉRIOS DE ACEITE DOS SERVIÇOS

12.1 Objetivo

Os critérios de aceite têm por finalidade estabelecer os requisitos mínimos para homologação, aceitação e encerramento das atividades executadas pela CONTRATADA, garantindo que todas as entregas atendam aos padrões técnicos, funcionais e de qualidade estabelecidos neste Memorial Descritivo.

Nenhuma entrega será considerada concluída sem a validação formal da SCGÁS.

12.2 Critérios Gerais

Toda entrega deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- atendimento integral à especificação funcional;
- atendimento aos requisitos técnicos definidos pela SCGÁS;
- inexistência de erros críticos;
- inexistência de impactos não autorizados em outras funcionalidades;
- conformidade com os padrões de desenvolvimento Oracle;
- documentação técnica atualizada;
- evidências de testes executados;
- homologação pelo usuário responsável, quando aplicável.

12.3 Critérios para Implantação

Antes da implantação em produção, deverão ser disponibilizados:

- documentação funcional;
- documentação técnica;
- plano de implantação;
- plano de rollback;
- evidências dos testes unitários;
- evidências dos testes integrados;
- parecer técnico da CONTRATADA;
- aprovação formal da SCGÁS.

12.4 Critérios para Encerramento

Uma demanda somente poderá ser encerrada quando:

- a solução estiver implantada;
- os testes forem concluídos com sucesso;
- não existirem pendências técnicas;
- a documentação estiver atualizada;
- houver aceite formal da SCGÁS.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

13. INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)

13.1 Indicadores Mínimos

A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, no mínimo, os seguintes indicadores:

- Atendimento
- percentual de cumprimento do SLA;
- tempo médio de resposta;
- tempo médio de diagnóstico;
- tempo médio de solução;
- quantidade de falhas recorrentes;
- chamados atendidos;
- chamados concluídos;
- backlog de demandas;
- horas técnicas executadas (quando aplicável).
- melhorias implementadas;
- atualizações realizadas;
- patches aplicados;

13.2 Reunião de Desempenho

Deverão ser realizadas reuniões periódicas entre a CONTRATADA e a SCGÁS para apresentação dos indicadores, avaliação dos resultados obtidos, análise das ocorrências relevantes e definição de planos de ação visando à melhoria contínua dos serviços.

Tipo	Participantes	Objetivo
Semanal	Fiscal Contrato, Gerente de serviço, Líder Técnico	Chamados, Pendências, Prioridades
Mensal	Gerente do Contrato, Fiscal Contrato, Gerente de serviço, Líder Técnico	Apresentação, SLA, Backlog, Riscos, Melhorias

14. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS E PAGAMENTO

14.1 – APONTAMENTO DAS ATIVIDADES

14.1.1 Os apontamentos de atividades realizadas 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) e somente após a homologação e aceitação formal por parte da SCGÁS como pré-requisito do reconhecimento da execução efetiva dos serviços.

14.1.2. 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.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

14.1.2.1. 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.

14.1.2.2. Todo período de apontamento de atividade remota deve estar vinculado e coerente ao período da conexão de dados com a mesma via VPN.

14.1.4. O apontamento da atividade poderá ser contestado e solicitado maior detalhamento caso a fiscalização do contrato entenda que seja pertinente.

14.1.5. 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.

14.2 Medição do Contrato

A medição dos serviços será realizada mensalmente pela fiscalização do contrato, considerando:

- cumprimento do escopo contratado;
- cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- qualidade técnica das entregas;
- documentação entregue;
- indicadores de desempenho;
- conformidade das atividades executadas.

14.2.1 O modelo e formato deste documento de fechamento mensal será elaborado conjuntamente entre as partes em reunião de início de contrato.

14.2.2 Todos os pagamentos somente serão realizados após a apresentação de todas as CND's válidas exigidas na contratação.

14.2.3. 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.

14.2.4. 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.

14.3 Glosas

A SCGÁS poderá aplicar glosas ou descontos proporcionais quando constatado:

- descumprimento dos níveis de serviço;
- atraso injustificado;
- entrega incompleta;
- documentação insuficiente;
- reincidência de falhas;
- descumprimento de obrigações contratuais.

A aplicação de glosas deverá observar o contraditório e a ampla defesa, conforme previsto na legislação e no contrato.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

14.4 Relatório Mensal

Como condição para a medição dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal contendo, no mínimo:

- resumo executivo das atividades;
- chamados atendidos;
- chamados pendentes;
- riscos identificados;
- recomendações técnicas;

15. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

15.1 Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá observar integralmente as normas internas de segurança da informação da SCGÁS, adotando medidas destinadas à preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações.

Sempre que solicitado, deverão ser apresentados registros das atividades executadas, trilhas de auditoria e evidências relacionadas aos serviços prestados.

15.2 Continuidade dos Serviços

A CONTRATADA deverá apoiar a SCGÁS na manutenção da continuidade operacional dos sistemas corporativos.

Inclui:

- suporte em situações de contingência;
- apoio em recuperação de ambientes;
- apoio em restauração de backups;
- participação em testes de continuidade;
- apoio em planos de recuperação de desastres (Disaster Recovery).

15.3 Gestão de Riscos

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente qualquer risco que possa comprometer:

- disponibilidade dos sistemas;
- segurança das informações;
- conformidade legal;
- cronogramas de projetos;
- cumprimento das obrigações fiscais.

Sempre que identificado risco relevante, deverá ser apresentado plano de mitigação contendo ações corretivas, responsáveis e prazos.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Abaixo a matriz de Risco:

Risco	**Impacto**	**Mitigação**
Parada Oracle EBS	Alto	Plantão 24x7
Erro Fiscal	Altíssimo	Equipe Tributária
Perda Banco Dados	Altíssimo	Backup
Falha Comunicação DFE	Altíssimo	Plantão 24x7
Falha Comunicação Inventti	Altíssimo	Plantão 24x7
Erro Patch	Alto	Rollback
Indisponibilidade WebLogic	Alto	Monitoramento
Saída Consultor	Médio	Transferência Conhecimento
Mudança Legal	Alto	Monitoramento Diário
Falha Integração	Alto	Monitoramento Interfaces

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

A CONTRATADA deverá manter postura proativa na identificação de oportunidades de melhoria, buscando continuamente elevar os níveis de desempenho, disponibilidade, segurança e eficiência dos sistemas corporativos.

Durante toda a vigência contratual, deverão ser observados os princípios da legalidade, transparência, eficiência, economicidade, continuidade dos serviços públicos, segurança da informação e melhoria contínua.

Os serviços deverão ser executados de forma integrada com a equipe técnica da SCGÁS, promovendo compartilhamento de conhecimento e preservação da memória técnica do ambiente.

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.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

17. ANEXOS TÉCNICOS

Recomendo que os anexos sejam organizados separadamente do memorial principal, facilitando futuras atualizações sem necessidade de alterar o corpo do documento.

Anexo I – Arquitetura do Ambiente

Servidores

- Servidor Banco de dados EBS - Produção

• 01 servidor virtual com 8 VCPUs (Servidor 'A') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 8.10, com banco de dados Oracle versão 19.31 Enterprise para Ambiente de Produção, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Servidor Aplicação EBS - Produção

• 01 servidor virtual com 4 VCPUs (Servidor 'B') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 8.10, Oracle Applications versão 12.2.15 para Ambiente de Produção, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Servidor Aplicação EBS e Banco de dados - Desenvolvimento

• 01 servidor virtual com 8 VCPUs (Servidor 'C') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 8.10, com banco de dados Oracle versão 19.31 Enterprise, Oracle Applications versão 12.2.15 para Ambiente de Desenvolvimento, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Servidor Aplicação EBS e Banco de dados - Teste

• 01 servidor virtual com 8 VCPUs (Servidor 'D') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 8.10, com banco de dados Oracle versão 19.31 Enterprise, Oracle Applications versão 12.2.15 para Ambiente de Homologação/Teste, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Servidor SOA - Desenvolvimento

• 01 servidor virtual com 4 VCPUs (Servidor 'E') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 9.4, com Oracle SOA Versão 12.2.1.4 para Ambiente de Desenvolvimento, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Servidor SOA – Produção

• 01 servidor virtual com 4 VCPUs (Servidor 'F') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 9.4, com Oracle SOA Versão 12.2.1.4 para Ambiente de Produção, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Servidor Conector (interdados / DFE) – Produção

01 servidor virtual com 4 VCPUs (Servidor 'F') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 9.6, para Ambiente de Produção, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Servidor Conector (interdados / DFE) – Homologação

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

01 servidor virtual com 4 VCPUs (Servidor 'F') com Sistema Operacional (SO) Oracle Linux Server release 9.6, para Ambiente de Desenvolvimento, hospedado em um host com Oracle Linux Virtualization Manager Version 4.5.5-1.65, funcionando em Cluster através do Sistema Operacional.

- Ambiente SAAS – Oracle Unifier Cloud (Produção e Desenvolvimento).

• 01 Unidade externa (STORAGE) para armazenamento dos arquivos dos Ambientes de Produção, Teste e Desenvolvimento.
• Protocolo de Rede: TCP/IP.
• Acesso realizado via VPN (Externo) e ssh.

Ferramentas.

- Oracle Applications (e-Business Suíte) versão 12.2.15
- Enterprise Developer Suite versão 12
- Discoverer versão 12
- PL/SQL 19.x.x
- WEBADI (R12)
- FSG (Financial Statement Generator)
- Alert
- XML PUBLISHER
- Oracle Application Framework – OAF
- JAVA (packaged e concorrente)
- Thompson TaxOne / DFE e TaxAnaliser

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Anexo II – Relação dos Módulos Oracle EBS

MÓDULOS / PROCESSOS	**Fornecedor**	**Nível Customização**
Corporate Control		
Contabilidade e Orçamento - GL	Oracle	Baixo
Ativo Fixo – FA	Oracle	Baixo
Order to Cash		
Contas a Receber – AR	Oracle	Médio
Faturamento - *Billing*	SCGÁS	Alto
Cash	Oracle	Baixo
Order Management – OM	Oracle	Baixo
Procure to Pay		
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)	TaxOne	NC
Livros Fiscais (DW)	TaxOne	NC
DIME – SC	TaxOne	NC
SPED Fiscal e Contábil	TaxOne	NC
SPED PIS / COFINS	TaxOne	NC
SPED Contribuições	TaxOne	NC

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

FCONT	TaxOne	NC
REINF	TaxOne	NC
DCTF WEB	TaxOne	NC
Documentos Eletrônicos (NFE, CTE, NFS)	DFE - SAAS	Médio
Documentos Eletrônico – NFGAS*	Inventti - SAAS	Médio

*inventti NFGAS a ser implementado até a publicação da Pleito.

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**.

O Módulo de controle de Etiquetas foi feito em OAF – Oracle Aplicattion FrameWORK e JAVA e xml publisher

Conceitos utilizados na atribuição dos níveis de customizações:

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

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

Anexo III – Inventário das Customizações

Quadro de customizações – detalhe em **anexo III A e III B**

CUSTOMIZAÇÕES (R12)					
Tipo	QTD OBJETOS				
	OBJETOS	Muito Complexo	Complexo	Media	Facil
Interfaces	8		5	3	
Concurrents	224				224
Forms	45		10	6	29
Reports	87		12	39	36
Personalization	63		4	8	51
Tabelas Customizadas	201				201
Views	229		2	29	198
Triggers	49		2	8	39
Procedures	7			1	6
Function	13				13
Packages	104		11	53	40
Package Java Source	4				4
Java Class	114		2	108	4
XMLPublisher	42		3	30	9
SQL Servidor	8			5	3
Alerts	20			20	
TOTAL	**1.218**	**-**	**51**	**310**	**857**

ANEXO IV – MATRIZ RACI

Atividade	SCGÁS	Contratada
Abrir chamado	R	A
Priorizar chamado	A	C
Analisar problema	C	R
Desenvolver solução		R
Executar testes	C	R
Homologar	A	
Implantar Produção	A	R
Rollback	A	R
Aceite Final	A	C

Legenda: R = Responsável, A = Aprova, C = Consultado, I = Informado.

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

ANEXO V – GLOSSÁRIO DE SIGLAS E TERMOS TÉCNICOS

Sigla	Descrição
API	Application Programming Interface – Interface de programação utilizada para integração entre sistemas.
AP	Accounts Payable – Módulo de Contas a Pagar do Oracle EBS.
AR	Accounts Receivable – Módulo de Contas a Receber do Oracle EBS.
ASM	Automatic Storage Management – Tecnologia Oracle para gerenciamento de armazenamento do banco de dados.
BI	Business Intelligence – Soluções para análise e apresentação de informações gerenciais.
BI Publisher	Ferramenta Oracle para geração de documentos e relatórios.
CBS	Contribuição sobre Bens e Serviços, tributo instituído pela Reforma Tributária.
CND	Certidão Negativa de Débitos.
CPU	Critical Patch Update – Pacote de atualização de segurança disponibilizado pela Oracle.
CT-e	Conhecimento de Transporte Eletrônico.
DBA	Database Administrator – Administrador de Banco de Dados Oracle.
DCTFWeb	Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Web.
DF-e	Documento Fiscal Eletrônico. Engloba, entre outros, NF-e, CT-e e NFS-e. Produto Thompson DFE
DIME	Declaração do ICMS e do Movimento Econômico do Estado de Santa Catarina.
DR	Disaster Recovery – Plano de Recuperação de Desastres.
EAM	Enterprise Asset Management – Módulo de Gestão da Manutenção de Ativos do Oracle EBS.
EBS	Oracle E-Business Suite – Sistema Integrado de Gestão Empresarial utilizado pela SCGÁS.
EFD	Escrituração Fiscal Digital.
ERP	Enterprise Resource Planning – Sistema Integrado de Gestão Empresarial.
FA	Fixed Assets – Módulo de Ativo Imobilizado do Oracle EBS.
Forms	Oracle Forms – Ferramenta Oracle para desenvolvimento de aplicações.
FSG	Financial Statement Generator – Ferramenta Oracle para geração de demonstrações financeiras.
GETIN	Gerência de Tecnologia da Informação da SCGÁS.
GL	General Ledger – Módulo de Contabilidade Geral do Oracle EBS.
IBS	Imposto sobre Bens e Serviços, tributo instituído pela Reforma Tributária.
INV	Inventory – Módulo de Estoque e Almoxarifado do Oracle EBS.
iProc	Módulo de Requisições e Aprovações Eletrônicas do Oracle EBS.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library – Conjunto de boas práticas para Gerenciamento de Serviços de TI.
Java	Linguagem de programação utilizada em componentes do Oracle EBS.
JSON	JavaScript Object Notation – Formato de intercâmbio de dados entre sistemas.
KPI	Key Performance Indicator – Indicador de Desempenho.
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).
NF-e	Nota Fiscal Eletrônica.
NFGAS	Documento Fiscal Eletrônico específico do segmento de distribuição de gás natural.
NFS-e	Nota Fiscal de Serviços Eletrônica.
OAF	Oracle Application Framework – Framework Oracle para desenvolvimento de telas web no Oracle EBS.
OM	Order Management – Módulo de Gestão de Pedidos do Oracle EBS.
Oracle Database	Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle.
Oracle Linux	Sistema Operacional utilizado nos servidores Oracle.
Oracle WebLogic	Servidor de aplicações utilizado pelo Oracle EBS.
PAC	Process Manufacturing Cost Management – Componente de custeio do Oracle EBS.
PA	Project Accounting – Módulo de Gestão de Projetos do Oracle EBS.
Patch	Pacote de correções disponibilizado pelo fabricante do software.
PL/SQL	Linguagem de programação procedural utilizada no Banco de Dados Oracle.
PMI	Project Management Institute – Organização internacional de boas práticas em gerenciamento de

RESUMO: Contratação de serviços especializados para suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, além da implementação de melhorias no ERP Oracle E-Business Suite e nas soluções Thomson Reuters TAX One, TAX Analyser e DFE, assegurando a continuidade operacional, a conformidade fiscal e tributária e a evolução tecnológica dos sistemas.

	projetos.
PO	Purchasing – Módulo de Compras do Oracle EBS.
RACI	Matriz de definição de papéis e responsabilidades (Responsável, Aprovador, Consultado e Informado).
RAC	Real Application Clusters – Tecnologia Oracle para alta disponibilidade do banco de dados.
REINF	Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais.
Reports	Oracle Reports – Ferramenta Oracle para geração de relatórios.
REST	Representational State Transfer – Arquitetura para serviços de integração entre sistemas.
RI	Recebimento Integrado – Módulo customizado da SCGÁS.
RMAN	Recovery Manager – Ferramenta Oracle para backup e recuperação de banco de dados.
RUP	Release Update Pack – Pacote de atualização funcional da Oracle.
SCGÁS	Companhia de Gás de Santa Catarina.
SEFAZ	Secretaria da Fazenda.
SLA	Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço.
SOAP	Simple Object Access Protocol – Protocolo para integração entre sistemas.
SOA	Service-Oriented Architecture – Arquitetura Orientada a Serviços.
SPED	Sistema Público de Escrituração Digital.
SQL	Structured Query Language – Linguagem para manipulação de bancos de dados relacionais.
Tax Analiser	Solução da Thomson Reuters para análise e validação de informações fiscais e tributárias.
Tax One	Solução da Thomson Reuters para gestão das obrigações fiscais e tributárias.
TCP/IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol – Protocolo de comunicação de redes.
VPN	Virtual Private Network – Rede Privada Virtual para acesso remoto seguro.
Web Service	Serviço de integração entre aplicações, normalmente utilizando protocolos REST ou SOAP.
Workflow	Fluxo automatizado de processos de negócio no Oracle EBS.
XML	Extensible Markup Language – Linguagem de marcação utilizada na troca de informações entre sistemas.
XML Publisher	Ferramenta Oracle para geração de documentos e relatórios em diversos formatos.

Emitente do Memorial descritivo:

Assinatura Eletrônica
14/10/2026 09:13 (BRT)
BRy Leandro C M Fontes da Silva
U25*******31
Leandro Cardoso Matheus Fontes da Silva

Leandro Cardoso Matheus Fontes da Silva
Analista de Sistemas da Informação

ASSINADO DIGITALMENTE
Validade jurídica assegurada conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a ICP-Brasil
BRyTecnologia

Victor Hugo Bogiano:02261562900
022.615.629-00

Emitido por: AC SyngularID Multipla

Data: 14/10/2026

Victor Hugo Bogiano
Gerente da Tecnologia da Informação