

ÍNDICE DE REVISÕES

REV.	DESCRIÇÃO E/OU FOLHAS ATINGIDAS									
0	EMISSÃO PARA CONTRATAÇÃO									
1	ADEQUAÇÃO DE QUANTITATIVOS E PRAZOS									
	ORIGINAL	REV. A	REV. B	REV. C	REV. D	REV. E	REV. F	REV. G	REV. H	
DATA	10/05/18	29/08/19								
EXECUÇÃO	ATC	ATC								
VERIFICAÇÃO	AAN	AAN								
APROVAÇÃO	AAN									

1. OBJETIVO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviço de suporte técnico de manutenção contínua e customizações/melhorias para o Sistema de Gerenciamento de Medição (SGM) para a Companhia Potiguar de Gás – POTIGÁS.

2. NORMAS/ESPECIFICAÇÕES APLICÁVEIS

2.1. N/A.

3. DEFINIÇÕES

3.1. POTIGÁS – Companhia Potiguar de Gás.

3.2. CONTRATADA – empresa que venha a firmar contrato de prestação de serviços com a POTIGÁS, conforme esta especificação técnica.

3.3. CONTRATANTE – POTIGÁS

4. SERVIÇOS

4.1. DESCRIÇÃO DO SUPORTE DE MANUTENÇÃO – TELEFONE E E-MAIL

4.1.1. Deve garantir à POTIGÁS:

a) Fornecimento de mão-de-obra especializada para atendimento de suporte do SGM nos servidores e nos coletores de dados;

b) Auxílio no uso diário da ferramenta por parte dos usuários final;

c) Configuração e suporte para resolução de problemas nos coletores de dados;

d) Análise de alguma inconsistência encontrada nos relatórios e/ou listagens do sistema;

e) Correção de possíveis problemas detectados;

f) Suporte técnico 8h/5d, para manter o software em perfeitas condições, possível através dos seguintes canais:

f.1) Telefone fixo e celular;

f.2) Correio eletrônico (e-mail).

g) A medição do serviço ocorrerá mensalmente, onde o preço orçado deverá incluir todos os impostos, custos e despesas mapeados pela CONTRATADA.

4.2. DESCRIÇÃO DO SUPORTE DE MANUTENÇÃO - INTERFERÊNCIA NO SISTEMA OU COMPONENTES ATRAVÉS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

4.2.1. Deve garantir à POTIGÁS:

- a) Fornecimento de mão-de-obra especializada para atendimento de suporte do SGM e coletores de dados;
- b) Todos os softwares necessários para realização do serviço são de responsabilidade da contratada, sendo ela a única responsável pelos pagamentos de eventuais custos de aquisição, licenças, entre outros.
- c) Atuar preventivamente e periodicamente o sistema para verificação de itens críticos, executando procedimentos de otimização do sistema como um todo, tais como, reindexação de base de dados, liberação de espaço em disco, verificação de processamento e memória, execução de processos, ocupação de memória, replicação do sistema, espaço livre em disco e nas bases de dados, a fim de aperfeiçoar e evitar falhas críticas no sistema.
- d) As atividades pertinentes ao escopo da manutenção corretiva são direcionadas à resolução de problemas e diagnósticos complexos que afetem a disponibilidade do sistema. Além disso, caso o sistema esteja inoperante, deverá ser responsável pelas seguintes tarefas:
- d.1) Solução de problemas relacionados a Telas / “Linkagens” existentes;
 - d.2) Solução de problemas relacionados à Base de Dados;
 - d.3) Solução de problemas relacionados a Relatórios e Gráficos;
 - d.4) Suporte para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas operacionais e nas situações de anormalidade do sistema;
 - d.5) Coordenação de testes com as equipes visando restabelecer o sistema em caso de falha.
- e) Manter o software atualizado com as últimas eventuais correções, incluindo o serviço de instalação;
- f) Solicitar a carga de clientes, medições, rotas e escalas através de arquivos do Microsoft Excel;
- g) Migração de servidores;
- h) Realização da manutenção periódica na base de dados;
- i) Solicitar a análise de alguma inconsistência encontrada nos relatórios e/ou listagens do sistema;
- j) Correção de possíveis problemas detectados;
- k) Suporte técnico 8h/5d, para manter o software em perfeitas condições, possível através dos seguintes canais:
- k.1) Acesso remoto;
 - k.2) Presencial.
- l) A medição do serviço será através de HH (hora-homem).

4.3. DESCRIÇÃO DAS CUSTOMIZAÇÕES/MELHORIAS

4.3.1. As customizações serão medidas através de HH (hora-homem).

4.3.2. Cada customização/melhoria será objeto de Ordem de Serviço, na qual será realizada reunião entre a POTIGÁS e a CONTRATADA para determinação do número de horas necessárias para realização do serviço.

4.3.3. Como forma de permitir o embasamento das empresas quanto as customizações/melhorias planejadas, é apresentado na Tabela 1, o escopo já mapeado das ações necessárias.

Tabela 1 – Escopo das customizações e melhorias mapeadas

Customização/Melhoria	Descrição
Integração do SGM com softwares da POTIGÁS	Realizar integração do SGM com softwares de medição (GMAS) via banco de dados.
Novas funcionalidades	Realizar validações na tela principal do SGM a partir das inconsistências e permitir a partir de uma nova funcionalidade o arquivamento dos dados validados no banco de dados.
Captura de fotos no SGM	Possibilitar a captura de fotos para o caso de inconsistências
Interconexão dos Modens	Interconexão com o supervisor
Outras	Desenvolver outras pequenas customizações/melhorias a ser definidas futuramente, mediante a necessidade da POTIGÁS.

4.3.4. É importante mencionar que o escopo apresentado na Tabela 1, poderá ser modificado pela POTIGÁS, mediante sua necessidade e interesse exclusivo, não sendo objeto de reclamação por parte da CONTRATADA. Nestes casos, possivelmente será substituído por outra customização/melhoria necessária e mais prioritária.

4.3.5. O prazo para entrega de cada melhoria será de até 60 dias corridos a contar da data de emissão da Ordem de Serviço para customização/melhoria.

4.4. EQUIPAMENTOS

4.4.1. As customizações serão medidas através de HH (hora-homem).

4.4.2. O SGM foi desenvolvido utilizando algumas as seguintes tecnologias:

- SGBD PostgreSQL
- Windows Mobile com banco de dados SQL Server Compact
- Hessian
- Java
- Flex
- Servlet

5. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

5.1. A empresa CONTRATADA obriga-se:

5.1.1. Executar os serviços conforme disposto na CLÁUSULA QUARTA – SERVIÇOS.

5.1.2. Executar os serviços nos prazos definidos.

5.1.3. Responder tecnicamente pela execução dos serviços prestados.

5.1.4. Disponibilizar mão-de-obra tecnicamente qualificada e capacitada além de infraestrutura adequada à execução dos serviços conforme definido na CLÁUSULA QUARTA – SERVIÇOS.

5.1.5. Responder pela integridade e guarda dos equipamentos cedidos pela POTIGÁS, quando estes estiverem sob sua responsabilidade, ou seja, nas dependências da CONTRATADA ou em seu poder, assim como, até o seu devido retorno a POTIGÁS.

5.1.6. Informar e justificar, a POTIGÁS a não realização parcial ou total dos serviços.

5.1.7. Informar, por escrito, a POTIGÁS sobre qualquer desvio ocorrido durante a execução do serviço.

5.1.8. Enviar o quantitativo de HH utilizados para execução das atividades, sempre no dia 20 de cada mês, ou do primeiro dia útil posterior com fechamento no dia 20, para aprovação da POTIGÁS.

5.1.9. Zelar pela manutenção da boa comunicação sobre conselhos e orientações sobre assuntos técnicos, bem como opiniões e interpretações.

5.1.10. Arcar com todas as despesas decorrentes e inerentes a execução das atividades.

5.2. A POTIGÁS obriga-se:

5.2.1. Efetuar os pagamentos devidos.

5.2.2. Aprovar os BM's emitidos pela CONTRATADA, ressalvado o direito de questionamento sobre o serviço constante no referido BM de acordo com a CLÁUSULA OITAVA – DO ACOMPANHAMENTO E MEDIÇÃO DOS TRABALHOS.

5.2.3. Informar, por escrito, a CONTRATADA sobre qualquer desvio ocorrido na execução do serviço.

5.2.4. Zelar pela manutenção da boa comunicação sobre conselhos, orientações, sugestões e reclamações referentes à prestação do serviço.

6. DO MODO DE EXECUÇÃO

6.1. Os serviços a que se refere à CLÁUSULA QUARTA – SERVIÇOS deverão ser executados em conformidade com o disposto nesta especificação.

6.2. Os serviços descritos no item 4.1 são de natureza contínua, com isso, haverá pagamento fixo e mensal sobre este serviço.

6.3. Os serviços descritos no item 4.2 são de natureza eventual podendo ou não ocorrer, e se ocorrer, haverá pagamento de HH sobre o tempo de resolução dos serviços.

6.4. Os serviços descritos no item 4.3 são melhorias e customizações previstas a ocorrerem durante a execução do contrato, visto que no dia-a-dia, observamos melhorias que certamente irão agregar os resultados das atividades.

7. DO ACOMPANHAMENTO E MEDIÇÃO DOS TRABALHOS

7.1. A CONTRATANTE efetuará, mensalmente, a medição dos serviços realizados e concluídos, sendo o Boletim de Medição fechado sempre no dia 20 de cada mês, obrigando-se a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal até o último dia útil do respeito mês. Quando não houver a realização de serviços total ou parcial num período, não haverá a medição desses serviços não realizados.

7.2. A POTIGÁS deverá acompanhar as medições e realizar a avaliação mensal dos serviços prestados conforme a medição do período.

8. DA FORMA E LOCAL DE PAGAMENTO

8.1. Os pagamentos devidos deverão ser efetuados pela POTIGÁS, em moeda corrente nacional, após a apresentação do documento de cobrança pela CONTRATADA, em até 20 dias contados da data de sua emissão, de acordo com o Boletim de Medição – BM devidamente aprovado pela POTIGÁS.

8.2. A CONTRATADA deverá apresentar o documento de cobrança (Nota fiscal), correspondente ao respectivo Boletim de Medição – BM, no endereço da sede da POTIGÁS, mensalmente, até o último dia útil do mês de referência ao período de execução dos serviços.

9. QUANTIDADES

9.1. A tabela 2 contém a quantidade estimada para o quantitativo médio total para o período de vigência do contrato.

Tabela 2 – Quantitativos Estimados

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	VALOR R\$
1	Prestação de serviço de suporte de manutenção do SGM – Telefone e e-mail	MÊS	30	
2	Atendimento de suporte de manutenção do SGM – Interferência no sistema ou componentes através de atendimento presencial	HH	375	
3	Customizações/Melhorias	HH	400	

10. PRAZO CONTRATUAL

10.1. 30 (trinta) meses de vigência à partir da data de assinatura do contrato.