ÍNDICE DE REVISÕES

REV.	DESCRIÇÃO E/OU FOLHAS ATINGIDAS
0	Edição original
A	Ajustes no item 5.1.2.4

	REV. 0	REV. A	REV. B	REV. C	REV. D	REV. E	REV. F	REV. G	REV. H
DATA	08/06/2026	28/09/26							
EXECUÇÃO	TRQ3	TRQ3							
VERIFICAÇÃO	TT76	TT76							
APROVAÇÃO	TSWM	TSWM							

AS INFORMAÇÕES DESTE DOCUMENTO SÃO PROPRIEDADE DA TRANSPETRO, SENDO PROIBIDA A UTILIZAÇÃO FORA DA SUA FINALIDADE.

ÍNDICE

1 OBJETIVO 3

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 3

3 LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 3

4 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS 3

5 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS 8

6 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS 14

7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO 16

8 MODELO DE GESTÃO 18

9 CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS 22

10 SUBCONTRATAÇÃO 26

11 CONSIDERAÇÕES GERAIS 26

1 OBJETIVO

1.1. Esta Especificação Técnica tem por objetivo estabelecer as diretrizes básicas para a execução de Serviços de desenvolvimento em sistemas com ênfase em Recursos Humanos na TRANSPETRO.

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

2.1. Deverão ser obedecidas as informações constantes nesta ET e demais documentos e anexos relacionados ao contrato, bem como a edição ou revisão atualizada das Normas, Instruções Normativas, Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho, Resoluções e toda a Legislação vigente e/ou que porventura vierem a surgir acerca do assunto que envolve e/ou afeta a prestação dos serviços, durante a execução do contrato.

3 LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços serão realizados remotamente através de Terminal Virtual, ou qualquer outro meio de Rede Privada Virtual (VPN) disponibilizado pela TRANSPETRO. Entretanto, caso haja necessidades pontuais, fica facultado à TRANSPETRO que solicite a realização de partes do serviço de forma presencial, nas dependências do edifício sede da TRANSPETRO, no centro da cidade do Rio de Janeiro.

3.2. As partes dos serviços limitadas àquelas que não necessitam de acesso a pastas e aplicações restritas aos empregados da TRANSPETRO, tais como o atendimento das ordens de serviço, atendimento especializado, elaboração da documentação, início do plano de testes (versão inicial), poderão ser executadas remotamente, a partir das dependências da CONTRATADA.

3.3. Eventualmente, a prestação dos serviços que exigirem, conforme definição da TRANSPETRO, a presença física dos profissionais da CONTRATADA nas instalações da TRANSPETRO deverão ser realizados durante o horário administrativo do edifício sede, no centro da cidade do Rio de Janeiro. Em caso de necessidade pontual de atendimento em horário diverso, a TRANSPETRO informará previamente à empresa CONTRATADA e este deslocamento não incorrerá em custos adicionais à TRANSPETRO.

4 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços que compõem o escopo desta Especificação Técnica englobam o desenvolvimento de projetos de construção de novas aplicações, bem como a manutenção corretiva e/ou evolutiva de aplicações já existentes e que compõe o acervo de aplicações da área de Recursos Humanos da TRANSPETRO, doravante referenciado neste documento apenas como “acervo”. Uma nova aplicação criada como resultado de um projeto automaticamente passará a fazer parte desse acervo, assim como quaisquer outras

aplicações de outras origens e que a TRANSPETRO decida que serão adicionadas ao acervo.

4.2. A execução do objeto desta contratação, a serem implantadas nas aplicações do acervo, estão agrupados em 3 vertentes, conforme a ilustração 1:

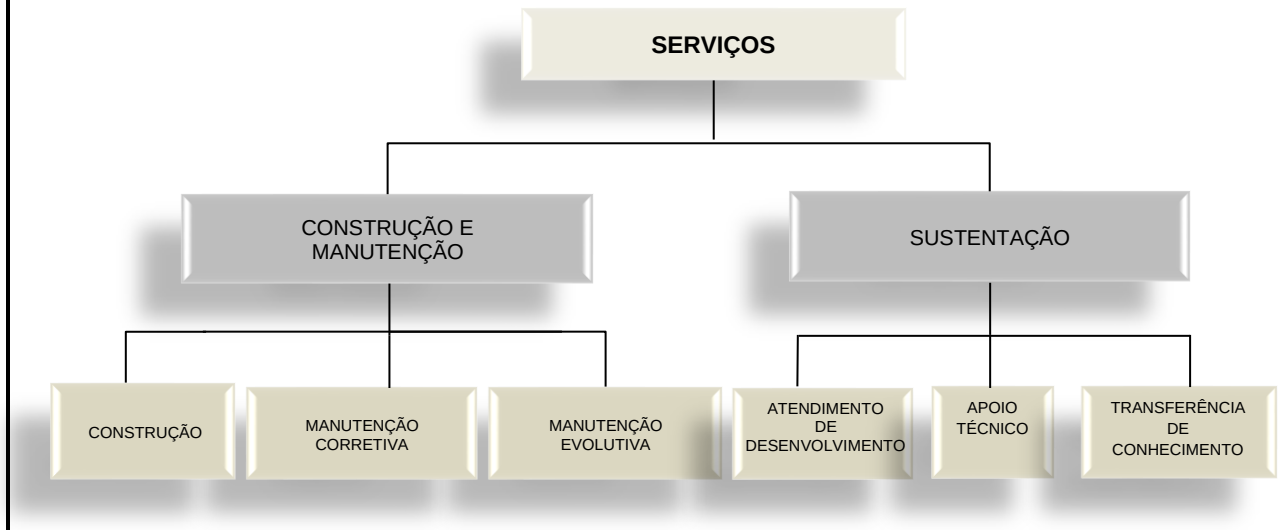
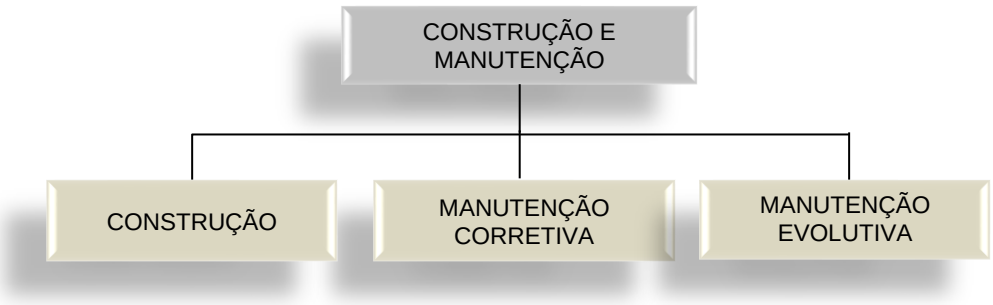


Ilustração 1 – Árvore de distribuição de linhas de atuação

4.2.1. **Serviço de Projetos de Construção e de Manutenção (item 1 da PPU)** - Consiste em realizar projetos de construção de novas aplicações e evoluções e/ou adaptações em uma aplicação englobando os seguintes tipos de atividades:



4.2.1.1. **Construção** - Refere-se ao desenvolvimento de novas soluções voltadas à facilitação das rotinas de Recursos Humanos, tais como aplicativos, dashboards, ferramentas, dentre outros desenvolvimentos e automações.

4.2.1.2. **Manutenção Corretiva** - Este serviço se refere à correção de falhas nos sistemas implantados, sendo executado com base nas solicitações da

TRANSPETRO, a partir de novas parametrizações e/ou configurações e/ou desenvolvimentos; ou ajustes em parametrizações e/ou configurações e/ou desenvolvimentos existentes. As falhas, de acordo com a sua prioridade, são classificadas em:

a. **Falhas Emergenciais** - Consiste em falhas associadas a situações especiais surgidas, entre outras, em razão das mudanças estruturais do mercado, imposição legal ou normativa. Caso executadas no processo normal, podem resultar em perdas ou danos significativos, sejam econômicos, legais, operacionais, à imagem da Companhia, ao meio ambiente ou à segurança de pessoas e instalações. A TRANSPETRO poderá classificar como emergenciais as demandas em qualquer momento de seu ciclo de vida. Devem ser atendidas quando forem solicitadas através do fluxo emergencial estabelecido pela TRANSPETRO.

b. **Falhas Críticas** - Consiste em falhas que afetam permanentemente ou por tempo indeterminado a disponibilidade da aplicação, impedindo o funcionamento integral ou causando perda de dados. Devido ao alto impacto em funcionalidades essenciais, necessitam de atendimento imediato quando ocorrerem.

c. **Falhas de prioridade média e baixa** - Consiste em falhas que serão atendidas de acordo com o plano de atendimento de demandas definido pela TRANSPETRO. Em ambos os casos, o serviço é prestado em uma única fase que é caracterizada pelos seguintes produtos:

- Estimativa de horas consumidas para suprimir as falhas.
  - Nos casos de solução por procedimento/orientação:
    - Relatório detalhado de atendimento documentando o procedimento/orientação.
  - Nos casos de solução por desenvolvimento / customização / configuração / parametrização:
    - A correção da falha implementada no sistema, testada e aprovada pelo solicitante;
    - Relatório de atendimento documentando a falha e a solução adotada;
    - Documento Simplificado de Atendimento a Demanda ou Documento de Evidência de Testes com seu Plano de Testes.
  - Caso durante a análise, a falha se desdobre numa melhoria, deverão ser gerados todos os produtos referentes a uma melhoria.

d. O tempo e esforço necessários para o atendimento de falhas deverão ser previamente aprovados junto ao representante da TRANSPETRO.

4.2.1.3. **Manutenção Evolutiva** - Este serviço se refere à implantação de novas funcionalidades ou alterações em funcionalidades já existentes (melhorias), sendo executado com base nas solicitações da TRANSPETRO e traduzidos

e implementados nos sistemas do acervo, a partir de novas parametrizações / customizações / desenvolvimento / configurações ou ajustes nas mesmas existentes, melhorias de funcionalidades e implementação de novos processos.

a. **Melhorias Críticas** - Consiste em melhorias que necessitam ser atendidas com máxima urgência, se possível.

b. **Melhorias de prioridade média e baixa** - Consiste em melhorias que serão atendidas de acordo com o plano de atendimento de demandas definido pela TRANSPETRO.

c. Em ambos os casos, o serviço é prestado em duas fases: análise e desenvolvimento.

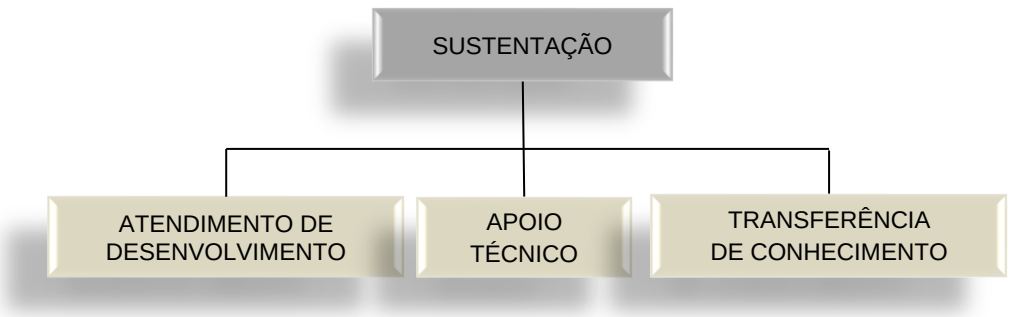
- Na fase de análise serão produzidos e entregues pela CONTRATADA os seguintes produtos:
- Declaração de Escopo;
- Cronograma (caso solicitado previamente pela TRANSPETRO).
- Orçamento.

d. O início da fase de desenvolvimento ficará condicionado à aprovação pela TRANSPETRO dos documentos elaborados na fase de análise.

e. Na fase de desenvolvimento serão produzidos e entregues pela CONTRATADA os seguintes produtos:

- Especificação Funcional;
- Especificação Técnica (caso tenha codificação);
- Documento de Configuração (caso tenha configuração);
- Documento Simplificado de Atendimento a Demanda ou Documento de Evidência de Testes com seu Plano de Testes;
- Material de capacitação dos usuários: Instruções de trabalho, passo-a-passo e Simulações (caso tenha sido incluído no escopo demandado pela TRANSPETRO).

4.2.2. **Serviços de Sustentação (item 2 da PPU)** - Consiste em garantir o correto funcionamento das aplicações, em ambiente de produção, de forma que se mantenham estáveis e funcionais. O serviço de sustentação engloba os seguintes tipos de atividades:



4.2.2.1. **Serviço de Atendimento de Desenvolvimento** - Consiste em executar pequenas intervenções nas aplicações, que não se caracterizam como um projeto de construção ou manutenção. Estes atendimentos são:

- Criação de consulta para extração de dados: Análise e identificação das fontes de dados para criação de consultas através de *Data Manipulation Language* (DML) ou SAPscript para extração de informações mantidas nos bancos de dados dos sistemas.
- Criação de comando de alteração de dados: Análise e identificação das fontes de dados para criação de scripts através de *Data Manipulation Language* (DML) ou SAPscript para alteração de informações mantidas nos bancos de dados dos sistemas.
- Criação de cargas e consultas para execução em massa de dados nos sistemas da empresa, através de LSMW ou SAPscript, por exemplo.
- Todas as demais tecnologias mais atualizadas disponíveis no mercado também são aplicáveis à execução deste serviço, desde que validadas pela equipe técnica da TRANSPETRO.

4.2.2.2. **Serviço de Apoio Técnico** - Consiste em realizar atividades de apoio técnico, normalmente relacionadas à fase produtiva (utilização) do ciclo de vida dos sistemas, tais como:

- Apoio ao suporte técnico para a análise e solução de incidentes envolvendo os sistemas.
- Elaboração e análise de estudos e pareceres técnicos.
- Apoio e acompanhamento da modelagem de dados durante todo o ciclo de desenvolvimento dos sistemas e manutenções.
- Manipulação, criação e manutenção de objetos estruturais em banco de dados.
- Apoio a configuração e distribuição de dados (replicação e ETL).
- Análise de impacto das alterações nas estruturas de dados e aplicações.
- Apoio aos responsáveis técnicos na elaboração de *stored procedures* e consultas complexas.
- Manipulação e unificação de estruturas de diferentes bases de dados.
- Elaboração de estudos de viabilidade e análise de impacto de alterações nas informações compartilhadas.
- Elaboração e acompanhamento de plano de ação para implantação das alterações propostas nas bases de dados.
- Apoio nas atividades de levantamento e elicitação de requisitos.
- Apoio nas atividades de gestão de configuração dos sistemas.
- Análise de problemas e diagnósticos de causa.
- Coleta e consolidação de informações técnicas relacionadas à documentação e código-fonte dos sistemas.

- Apoio técnico em reuniões para tomada de decisão.
- Consulta e atualização do cadastro dos sistemas e demais controles técnicos.
- Elaboração de material de treinamento para usuários e administradores de sistemas.
- Realização de treinamento para usuários e administradores de sistemas.
- Apoio nas atividades de gestão de mudança.
- Analisar a parametrização necessária para realizar ajustes nos sistemas da empresa em relação as alterações em normas internas ou leis trabalhistas.
- Elaboração de material com instruções de atendimento, visando documentar os problemas recorrentes de forma a dar agilidade de resposta aos chamados.
- Suporte na confecção de padrões, fluxos e mapeamento de processo, scripts de atendimento, comunicados e documentos diversos.

4.2.2.3. **Serviço de Transferência de Conhecimento** - Consiste em realizar a transferência de conhecimento técnico e operacional de Aplicações do Acervo da CONTRATADA para a TRANSPETRO ou para outra empresa por ela designada.

- Elaboração de material de treinamento para usuários e administradores de sistemas.
- Realização de treinamento para usuários e administradores de sistemas.
- Apoio nas atividades de gestão de mudança.

4.3. Durante a vigência deste contrato, o acervo poderá ser atualizado através da inclusão/exclusão de aplicações a critério da TRANSPETRO.

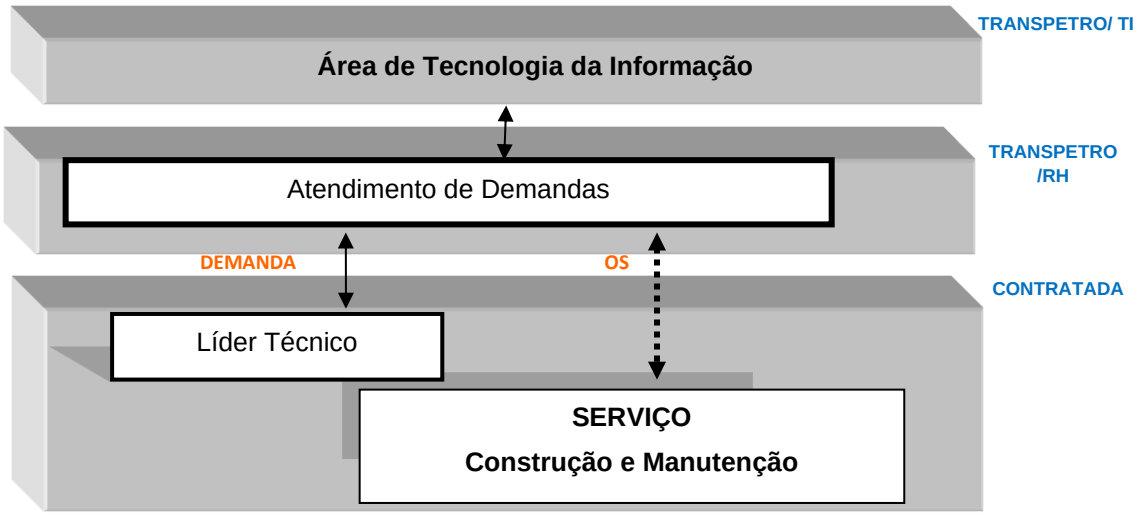
5 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. As rotinas de trabalho descritas a seguir poderão ser alteradas pela TRANSPETRO, em caso de adequação às necessidades do negócio, ou a partir de sugestão da CONTRATADA, com o objetivo de melhorar o serviço prestado. Toda alteração será previamente analisada em conjunto e a data de início da aplicação da nova rotina será negociada entre as partes. Estas alterações não deverão gerar ônus para a TRANSPETRO.

5.1.1. **Serviços de Projetos de Construção e de Manutenção**

5.1.1.1. Os serviços de construção e de manutenção serão realizados através de projetos de desenvolvimento de software que serão referenciados neste documento como demandas.

a) Os serviços serão executados a partir de demandas negociadas pontualmente entre a TRANSPETRO e a CONTRATADA, conforme diagrama abaixo:



5.1.1.2. Os profissionais da CONTRATADA serão alocados para realização do atendimento após recebimento da Ordem de Serviço (OS) na TRANSPETRO ou na CONTRATADA, conforme solicitação da TRANSPETRO, e atendendo as qualificações definidas no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** d esta ET, conforme as atividades a serem desempenhadas.

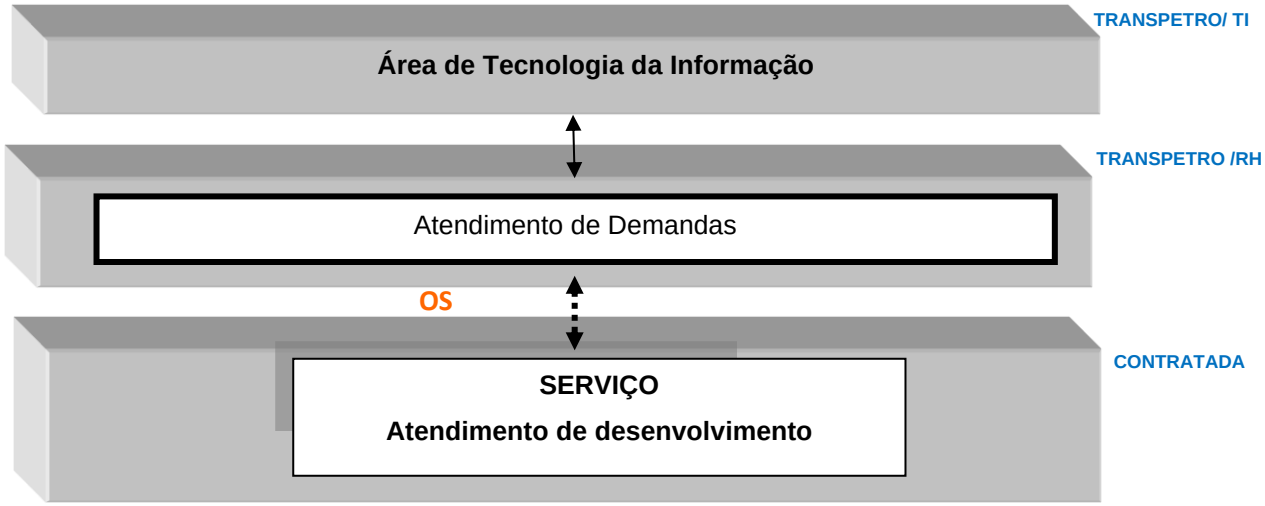
5.1.1.3. O acompanhamento das demandas, que estejam em andamento ou a iniciar será realizado conforme estabelecido no Item 6 desta ET.

5.1.1.4. Para cada demanda será emitida uma OS, assinada pelo Gestor do Serviço, e pelo Preposto Técnico, onde deverão ser registrados todos os parâmetros e marcos para realização dela, autorizando o início da execução do serviço. A critério da TRANSPETRO, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em ferramentas disponibilizadas.

5.1.2. **Serviços de Sustentação**

5.1.2.1. **Serviço de Atendimento de Desenvolvimento**

a. O diagrama a seguir demonstra a interação entre as equipes da CONTRATADA e da TRANSPETRO para as solicitações emergenciais e não emergenciais:



b. As solicitações de atendimentos de desenvolvimento serão criadas pelo Responsável Técnico da aplicação.

c. As solicitações de atendimento de desenvolvimento urgentes são de atendimento prioritário e não negociável, devendo a CONTRATADA iniciar o atendimento imediatamente após o recebimento da solicitação, que configura o marco temporal para o início da contagem de SLA para atendimento.

d. O atendimento deverá ser efetuado considerando: o tempo necessário para sua resolução e o SLA de horas de serviço - em horas úteis - definido em função de sua complexidade, conforme o quadro abaixo:

Demandas	SLA Padrão (para início de atendimento)	SLA com Urgência (para início de atendimento)	SLA de Horas de Serviço (para solução da solicitação)
Criação de consultas / Extração de dados	16	8	4
Alteração de dados no banco de dados	16	8	4
Criar ou Alterar SAP Query e LSMW	16	8	4
Ajustes nos sistemas de Atendimento / (Scripts e Formulários)	16	8	4

e. Decorridos 15 (quinze) dias úteis, a contar do término da data limite para o atendimento, caso as solicitações não tenham sido devidamente

concluídas, entregues e testadas, e ficando comprovado que o atraso é decorrente de inércia ou ineficiência da CONTRATADA, será caracterizado o não atendimento total ou parcial da demanda, conforme a apuração do volume não entregue, sob pena de ter a medição impactada por não cumprimento dos prazos das entregas previstas, ou qualidade insatisfatória na entrega dos serviços, conforme previsto no item 7.5 - CONTROLE DE QUALIDADE.

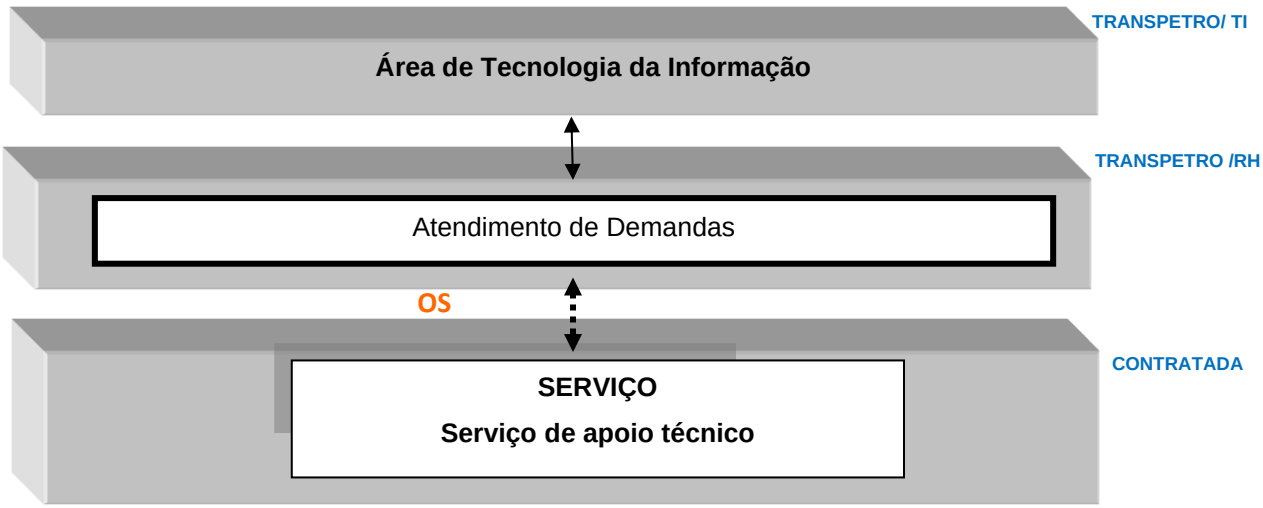
f. A TRANSPETRO, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar qualquer atendimento de desenvolvimento em execução pela CONTRATADA. Nesta eventualidade, o registro deverá ser cancelado e, caso o atendimento já tenha sido iniciado, deverá ser considerado para medição proporcional.

g. Caberá a CONTRATADA a realização das seguintes ações:

- Designar um Líder Técnico, que será responsável pela solução. Neste caso, a solução deverá ter a aprovação do Responsável Técnico;
- Planejar e executar o atendimento ao serviço solicitado;
- O Líder Técnico deverá apoiar a validação do serviço realizado, com o Responsável Técnico, quando requerido.

5.1.2.2. Serviços de Apoio Técnico

a. O diagrama a seguir demonstra a interação entre as equipes da CONTRATADA e da TRANSPETRO para solicitações emergenciais e não emergenciais:



b. Os serviços de apoio técnico serão executados a partir de demandas negociadas pontualmente entre a TRANSPETRO e a CONTRATADA.

c. A Demanda será encaminhada para a CONTRATADA que deverá alocar um Líder Técnico em até 2 dias. O Líder Técnico deverá realizar a estimativa em até 3 dias úteis.

d. O Líder Técnico deverá realizar o planejamento e apresentar o escopo e cronograma de atendimento em acordo com o Responsável Técnico da TRANSPETRO. Na sequência, após aprovação do Planejamento, o Gestor do Serviço emitirá uma OS.

e. Os profissionais da CONTRATADA serão alocados para realização do atendimento após recebimento da OS na TRANSPETRO ou na CONTRATADA, conforme solicitação da TRANSPETRO, e atendendo as qualificações definidas no item 3 desta E.T., de acordo com as atividades a serem desempenhadas.

f. Esta atividade deverá ser acompanhada durante toda a sua execução pelo Responsável Técnico da Aplicação.

g. O prazo para o serviço de Apoio Técnico será definido em cada Ordem de Serviço (OS) negociada com a CONTRATADA

5.1.2.3. **Serviço de Transferência de Conhecimento**

a. Os serviços de Transferência de Conhecimento serão executados a partir de demandas negociadas pontualmente entre a TRANSPETRO e a CONTRATADA, especialmente nos últimos 90 dias de contrato, quando a TRANSPETRO, ou outra empresa designada por ela, assumirá a responsabilidade de sustentação das soluções SAP.

b. A fiscalização da TRANSPETRO informará ao Preposto da CONTRATADA a data prevista para início desta atividade.

5.1.2.4. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), endereçando todas as atividades necessárias para a completa transferência de conhecimentos tácitos e explícitos das soluções SAP. Os projetos e demandas atendidos pela CONTRATADA devem ser utilizados como base para a criação do PTC, identificando a estratégia de transferência de conhecimento a ser adotada, em conjunto com a TRANSPETRO, para cada item de conhecimento identificado.

a. O PTC deverá ter duração máxima de 1 mês. Para tanto as atividades deverão ser paralelizadas.

b. O PTC deverá ser entregue pela CONTRATADA, no máximo, até 30 dias antes da data de início da execução do serviço, e deverá ser aprovado pela fiscalização da TRANSPETRO.

c. Para cada demanda será emitida uma OS (Ordem de Serviço), onde deverão ser registrados todos os parâmetros e marcos para a sua realização, conforme PTC.

d. A autorização para início da execução do serviço ocorrerá por meio de OS aprovada pela TRANSPETRO.

e. É de responsabilidade da TRANSPETRO, ou da empresa por ela designada, a disponibilidade dos recursos qualificados, identificados no PTC como receptores do serviço.

f. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o PTC, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado à tarefa de completar a transferência de conhecimento, sem nenhum ônus adicional para a TRANSPETRO.

g. O PTC deverá ser realizado conforme planejado, visando garantir o repasse de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela TRANSPETRO ou empresa por ela designada.

h. O acompanhamento da execução do Plano ocorrerá nas reuniões de acompanhamento semanais quando a fiscalização da TRANSPETRO deverá ser informada das entregas realizadas.

i. A CONTRATADA obriga-se a cooperar com o andamento da execução do PTC e não deve reter qualquer informação que o prejudique.

j. As atividades envolvidas na execução do PTC não eximirão a CONTRATADA da responsabilidade de atender os indicadores de desempenho dos demais serviços deste contrato.

k. A TRANSPETRO, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar a execução do PTC em execução pela CONTRATADA. Nesta eventualidade, o Preposto da CONTRATADA, em articulação com a fiscalização da TRANSPETRO, fará o levantamento do percentual do serviço realizado até aquele momento, para que seja realizada a medição proporcional.

l. A passagem de conhecimento da TRANSPETRO para a CONTRATADA não se caracteriza como serviço de transferência de conhecimento e não acarretará custo para a TRANSPETRO.

m. A CONTRATADA adotará as seguintes estratégias para transferência de conhecimento:

- **Treinamento**: Envolve a preparação de material e a realização de treinamento inicial para atuação. As atividades deverão ser paralelizadas, priorizando as funcionalidades ou módulos com maior criticidade.
- ***Shadow***: Envolve atuação conjunta na execução dos serviços, que será conhecida como *shadow*. Esse processo poderá ser realizado de forma remota ou presencial. No caso do serviço de melhorias, a TRANSPETRO negociará com a CONTRATADA a realização da transferência de conhecimento "*Shadow*".

- **Documentação:** Envolve o processo de registrar em documentos e/ou manuais as informações sobre as aplicações e soluções desenvolvidas, descrevendo seus aspectos técnicos, funcionais e operacionais.

n. O prazo para o Serviço de Transferência de Conhecimento será definido em cada Ordem de Serviço (OS) negociada com a CONTRATADA.

6 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

6.1. Todos os serviços de contrato deverão ter Ordem de Serviço e Orçamento elaborado e entregue pela CONTRATADA e formalmente aprovados pela TRANSPETRO.

6.2. O início de cada demanda de serviço será por meio de uma OS encaminhada pela TRANSPETRO à CONTRATADA através do Sistema de Gestão de Demandas em uso pela TRANSPETRO, que constará de um descritivo do serviço e a expectativa do prazo de realização.

a) A CONTRATADA encaminhará à TRANSPETRO uma documentação comprobatória que é composta por:

- descrição da solução proposta;
- perfil dos profissionais que serão alocados
- estimativa de consumo de horas dos serviços contratados cotados na PPU (Planilha de Preços Unitários);
- prazo previsto para entrega.

6.3. Estes insumos deverão estar registrados no Sistema de Gestão de Demandas da TRANSPETRO e/ou rede de trabalho da TRANSPETRO.

6.4. Após a negociação e a aprovação da demanda, o representante da TRANSPETRO autorizará a execução do serviço no Sistema de Gestão de Demandas da TRANSPETRO.

6.5. O acompanhamento da evolução do serviço será feito através do registro das atividades executadas no Sistema de Gestão de Demandas da TRANSPETRO e acompanhadas por reuniões semanais, definidas a critério da TRANSPETRO, registradas, realizadas com a participação da equipe da CONTRATADA e do responsável pela TRANSPETRO que irão analisar a situação de todas as demandas que estão em andamento ou foram encerradas desde a última reunião. Os custos do deslocamento e participação dos profissionais ficarão a cargo da CONTRATADA.

6.6. Extraordinariamente podem ser marcadas reuniões para acompanhamento de demandas críticas ou com desvios em relação ao planejado, sem ônus à TRANSPETRO.

6.7. Os padrões, procedimentos, documentação e formulários aplicáveis na prestação dos serviços, além daqueles mencionados neste documento, serão definidos pela TRANSPETRO no decorrer da realização do contrato.

6.8. **Entrega das Demandas**

6.8.1. As entregas dos produtos deverão ser realizadas nos dias previamente acordados no cronograma do projeto. Os produtos deverão estar acessíveis à TRANSPETRO até as 17h do dia combinado para entrega. As entregas devem ser formalizadas pelo representante da CONTRATADA, preferencialmente, através de envio de correio eletrônico, descrevendo os produtos entregues.

6.8.2. Os produtos serão avaliados pela TRANSPETRO. No caso de alguma não conformidade ser encontrada, o produto não será aceito e a CONTRATADA será informada sobre os erros encontrados. É importante lembrar que os testes e inspeções realizadas pela TRANSPETRO não tem o objetivo de garantir a qualidade do produto e sim verificar o cumprimento do estabelecido neste contrato, sendo de inteira responsabilidade da equipe da CONTRATADA verificar, analisar e mitigar erros que possam existir nos produtos gerados.

6.8.3. A TRANSPETRO ou outra empresa CONTRATADA pela TRANSPETRO poderá avaliar se os artefatos produzidos pela CONTRATADA estão aderentes às melhores práticas de desenvolvimento recomendadas pelo fabricante do software. Caso sejam detectadas não conformidades, os produtos não serão aprovados e a CONTRATADA deverá iniciar imediatamente a adequação dos produtos sem ônus para a TRANSPETRO.

6.8.4. Todas as demandas atendidas devem possuir um prazo de garantia de 6 (seis) meses, após a entrada em produção. Caso ocorra uma falha no contexto de alguma demanda que ainda esteja no período de garantia, será feita uma análise da falha pela CONTRATADA e pela TRANSPETRO. A correção da falha será caracterizada como um retrabalho nas seguintes condições:

- não atendeu a um requisito especificado;
- foi identificado falha nos testes.

6.8.5. No caso de comprovação de retrabalho o serviço de correção não será remunerado e a CONTRATADA deverá atender de imediato a solicitação de manutenção corretiva com início das entregas das soluções a partir de 1 (um) dia útil.

6.8.6. A CONTRATADA deverá produzir e entregar a documentação relacionada aos serviços executados, conforme descrito a seguir:

6.8.7. Para cada entrega de construção, deverão ser fornecidos:

a) Documento de Requisitos, contendo os requisitos funcionais e não funcionais da solução desenvolvida;

b) Documento de Arquitetura de Solução, com descrição das tecnologias utilizadas, diagramas e integrações;

c) Evidências de Testes, contemplando os testes unitários, de integração e de homologação realizados;

d) Manual Técnico e do Usuário, com instruções de instalação, configuração, operação e uso da solução;

e) Código-Fonte disponibilizado em repositório versionado, com histórico de alterações.

6.8.8. Para cada correção de Manutenção Corretiva realizada, deverão ser fornecidos:

a) Registro de Chamados e Incidentes, contendo a descrição do problema, análise de causa raiz, solução aplicada e prazo de atendimento;

b) Evidências de Testes de Regressão, demonstrando que a correção não introduziu novos defeitos na solução.

6.8.9. Para cada correção de Manutenção Corretiva realizada, deverão ser fornecidos:

a) Registro de Mudanças (*Change Log*), com descrição das alterações realizadas e versão correspondente;

b) Documentação de Arquitetura e Requisitos atualizada, refletindo as evoluções implementadas;

c) Evidências de Testes das novas funcionalidades desenvolvidas.

6.8.10. Todos os documentos deverão conter identificação de versão, data de emissão e responsável pela elaboração, seguindo os templates definidos pela TRANSPETRO, quando disponíveis;

6.8.11. Os documentos serão submetidos à aprovação da fiscalização do contrato;

6.8.12. Em caso de melhorias ou correções de erros, a documentação deverá ser atualizada;

6.8.13. A CONTRATADA deverá assegurar que os critérios para aceitação dos serviços prestados em cada demanda sejam documentados de forma clara, detalhada e objetiva. Caso algum critério para a aceitação dos serviços esteja documentado de forma a permitir mais de uma interpretação, ficará a critério exclusivo da TRANSPETRO a decisão final sobre a aceitação dos serviços prestados pela CONTRATADA.

6.9. **Ordem de serviço cancelada**

6.9.1. Para realizar a medição final dos serviços já realizados, em uma OS que está sendo cancelada, por interesse da TRANSPETRO, serão executados os seguintes passos:

- Levantar as funcionalidades que foram verificadas e aceitas.
- As funcionalidades que já estiverem prontas para validação, serão submetidas a uma verificação. As funcionalidades escolhidas serão validadas pela TRANSPETRO, seguindo o mesmo procedimento que seria realizado ao final da demanda.
- As funcionalidades aceitas na validação serão contadas de forma detalhada e será recalculado o esforço em horas obtido e na produtividade da OS, para que seja feito o cálculo do valor devido.

7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

7.1. O representante da CONTRATADA enviará a cada mês ao Fiscal da TRANSPETRO as informações correspondentes ao período de medição. Recomenda-se que haja um alinhamento prévio entre a CONTRATADA e a TRANSPETRO dos itens da medição. Caso a TRANSPETRO observe divergências até o período supracitado e não seja possível realizar o procedimento dentro dos prazos estipulados, a medição será processada no mês seguinte.

7.2. A CONTRATADA deverá zelar para que a qualidade do serviço não permaneça abaixo do limite admissível por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intercalados em dez medições.

7.3. **Serviços de Construção e Manutenção**

7.3.1. A medição dos serviços de Construção e Manutenção será realizada com base nas horas orçadas aprovadas pela TRANSPETRO para o cumprimento da demanda na Ordem de Serviço. As horas estimadas para cada serviço deverão englobar despesas que a CONTRATADA venha a incorrer para realizar tal prestação. Itens como disponibilização de infraestrutura, despesas administrativas, inclusive de gestão de contrato, coordenação de desenvolvimento e gestão de projetos, dentre outros perfis não englobados na PPU (Planilha de Preços Unitários) não farão parte da medição.

7.4. **Serviços de Sustentação**

7.4.1. Serviços de Atendimento de Desenvolvimento - serão mensurados em Horas de Serviço (HS) de acordo com a quantidade de atendimentos concluídos no período.

7.4.2. Serviço de Apoio Técnico - serão mensurados em Horas de Serviço (HS) de acordo com as OS concluídas no período.

7.4.3. Serviço de Transferência de Conhecimento - serão mensurados em Horas de Serviço (HS) de acordo com as OS concluídas no período.

7.5. **Controle de Qualidade**

7.5.1. Os critérios para mensuração de desempenho da execução das demandas seguirão a seguinte métrica:

a. Na abertura da OS: Decorridos 5 dias da data de abertura da OS, caso os profissionais necessários não tenham sido disponibilizados para prestação do serviço ou a estimativa não tenha sido realizada, a partir do 6º dia incidirá redução de 1 ponto por dia no BAD até o limite do 30º dia.

b. No prazo de entrega estabelecido pela OS: Considerando o prazo de entrega estabelecido na OS, após o 5º dia de atraso na entrega incidirá redução de 1 ponto por dia no BAD até o limite do 30º dia.

c. Quanto a avaliação da qualidade da entrega: Após a entrega do objeto solicitado na OS, a equipe TRANSPETRO fará uma avaliação da qualidade e assertividade do produto entregue. Constatado que o objeto apresenta qualidade inferior ao determinado na abertura da OS, incidirá redução de 5 pontos no BAD por cada solicitação de ajuste, até o limite de 90 pontos.

Nota 1: Solicitações de ajustes do objeto para atendimento de necessidades específicas da TRANSPETRO não configuram falha de qualidade, não incidindo redução de nota no BAD.

7.5.2. O Indicador de Desempenho (ID) incidirá de forma igualitária sobre os itens de serviços da planilha de preços unitários de acordo com a fórmula a seguir. O valor de ID é obtido na tabela 1, de acordo com o valor do BAD gerado neste contrato no mês de referência.

$$Vm = PU\ x\ ID$$

Onde:
Vm = Valor que remunerará cada item da Planilha de Preços Unitários;
PU = Valor estipulado na Planilha de Preços Unitários;
ID = Indicador de desempenho pelas notas do Boletim de Avaliação de Desempenho (BAD) conforme tabela 1.

Tabela 1 - Indicador de Desempenho (ID)

Nota do BAD	Fator multiplicador da medição
100	1,00
De 90 a 99	0,95
De 80 a 89	0,90
De 70 a 79	0,85
De 60 a 69	0,80
De 50 a 59	0,75
De 40 a 49	0,70
De 30 a 39	0,65
De 20 a 29	0,60
De 10 a 19	0,55
De 1 a 09	0,50

7.5.3. Todas as reduções de notas aplicadas ao BAD são passíveis de reavaliação, desde que apresentadas justificativas consideradas válidas pelos fiscais do contrato da TRANSPETRO.

8 MODELO DE GESTÃO

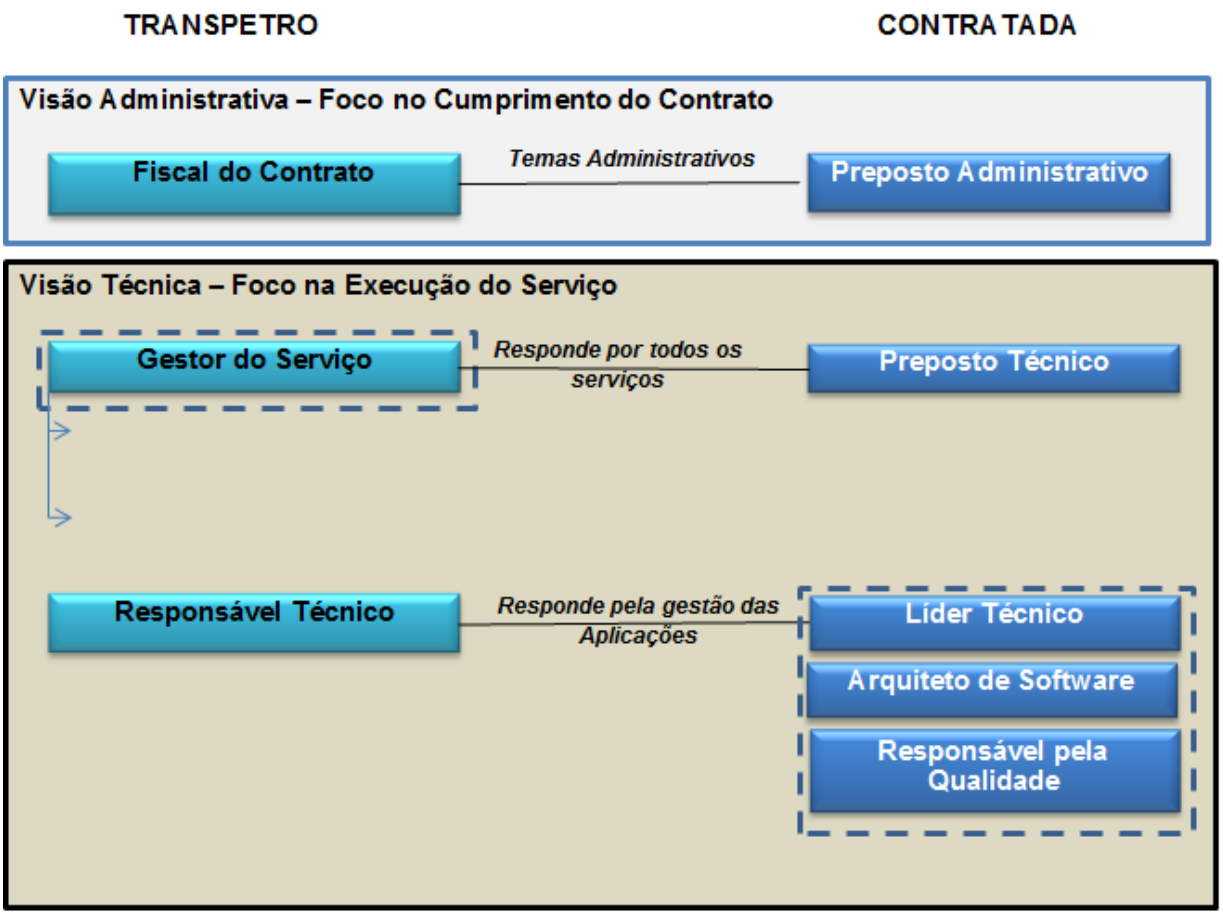
8.1. Papéis e responsabilidades

8.1.1. Para o planejamento, execução e acompanhamento dos serviços, a CONTRATADA e a TRANSPETRO indicarão representantes para desempenhar os

papéis descritos a seguir, necessários à gestão dos serviços demandados. A quantidade de representantes de cada papel descrito se dará conforme necessidade de gestão e tamanho do acervo.

8.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer ao Fiscal do Contrato uma relação dos profissionais designados para os citados papéis.

8.1.3. O diagrama a seguir demonstra como estes papéis interagem entre as equipes da CONTRATADA e da TRANSPETRO:



8.2. **Papéis da TRANSPETRO entre as áreas de Recursos Humanos e Tecnologia da Informação:**

8.2.1. A área de Tecnologia da Informação deverá atuar de forma orientativa sobre as demandas que virão a ser solicitadas pela área de Recursos Humanos.

8.3. **Representantes da CONTRATADA**:

8.3.1. A CONTRATADA interagirá com a TRANSPETRO durante todo o processo de prestação dos serviços solicitados para as aplicações que estiverem sob sua responsabilidade. O relacionamento entre a CONTRATADA e a TRANSPETRO se dará através do Preposto Administrativo, Preposto Técnico e Líder Técnico. O Líder Técnico poderá delegar tarefas mais específicas para um Arquiteto ou um

Responsável pela Qualidade que, conforme orientação do Líder Técnico, poderão interagir com a TRANSPETRO. As atribuições e responsabilidades de cada um dos agentes envolvidos no relacionamento estão descritas conforme a tabela abaixo:

Agente	Responsabilidade	Atribuições
Preposto Administrativo	Responsável pelo gerenciamento do contrato, devendo zelar pelo cumprimento das cláusulas contratuais, garantindo a adequada execução do contrato sob sua responsabilidade.	• Manter um canal de diálogo com a TRANSPETRO; • Mediar conflitos e cumprimento das obrigações; • Atender às solicitações da fiscalização; • Acompanhar o desempenho do contrato; • Gerar os relatórios gerenciais de acompanhamento contratual; • Receber e assinar os RMs (Relatórios de Medição) e BADs (Boletim de Avaliação de Desempenho) da CONTRATADA; • Receber e assinar os RDOs (Relatórios de Ocorrências).
Preposto Técnico	Responsável pelo gerenciamento e acompanhamento da realização dos serviços contratados para o acervo, devendo zelar pela sua qualidade e garantir a adequada execução deles.	• Acompanhar e controlar os níveis de serviços prestados à TRANSPETRO; • Responder tanto gerencialmente quanto tecnicamente por todos os serviços solicitados pela TRANSPETRO; • Gerenciar os níveis de qualidade dos serviços da CONTRATADA; • Controlar os indicadores, realizar avaliações periódicas e orientar os seus colaboradores; • Conduzir as reuniões de acompanhamento do contrato com a TRANSPETRO para apresentação do andamento de todas as demandas, planos de trabalho e seus indicadores bem como o andamento dos registros da FGS e seus indicadores, conforme Item 8 desta ET. Os indicadores que

		estiverem abaixo da meta estabelecida deverão ser formalmente justificados pela CONTRATADA e deverão contar com um Plano de Ação para evitar novas ocorrências; • Indicar um Líder Técnico para acompanhamento das demandas de Projeto de construção, Manutenção, Atendimento de Desenvolvimento e Apoio Técnico; • Orientar seus colaboradores quanto ao cumprimento dos padrões ou alterações nos padrões existentes da TRANSPETRO; • Apoiar tecnicamente a implantação de uma demanda em homologação e produção; • Manter o Gestor do Serviço informado sobre a movimentação dos colaboradores que necessitem acesso à RIC da TRANSPETRO.
Líder Técnico	Responsável pela execução e acompanhamento técnico de cada serviço (Projeto de construção e Manutenção, Atendimento de Desenvolvimento e Apoio Técnico) demandado para a(s) Aplicação(ões) sob sua responsabilidade, garantindo que sejam atendidos dentro dos prazos acordados.	• Discutir e propor soluções para os serviços solicitados; • Elaborar o planejamento, acordar a OS, e acompanhar a execução dos serviços; • Acompanhar as verificações/inspeções realizadas pela TRANSPETRO e direcionar as correções das não-conformidades e observações apontadas nos Relatórios de Verificação dos Artefatos; • Apresentar, nas reuniões de acompanhamento das demandas, os relatórios gerenciais de acompanhamento e os cronogramas em andamento; • Realizar a contagem de Pontos de Função das demandas Projeto de construção e Manutenção, sob sua responsabilidade.

Arquiteto	Responsável pela absorção do conhecimento especializado, durante a fase de inicialização do contrato, e apoio especializado ao Líder Técnico.	• Absorver o conhecimento das rotinas de trabalho da TRANSPETRO, durante a realização do Setup do Contrato; • Absorver o conhecimento da arquitetura e codificação das Aplicações que compõem o Acervo; • Apoiar o Líder Técnico, se necessário, durante as Reuniões de Esclarecimento da Verificação.
Responsável pela Qualidade	Responsável pela absorção do conhecimento especializado, durante a fase de inicialização do contrato, e apoio especializado ao Líder Técnico.	• Absorver o conhecimento das rotinas de trabalho da TRANSPETRO, durante a realização do Setup do Contrato; • Absorver o conhecimento dos padrões e requisitos de qualidade da TRANSPETRO, durante a realização do Setup do Contrato; • Apoiar o Líder Técnico, se necessário, durante as Reuniões de Esclarecimento da Verificação.

9 CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Todos os profissionais da CONTRATADA que necessitarem de acesso à Rede Integrada Corporativa (RIC) da TRANSPETRO receberão uma chave de acesso vinculada a um perfil de uso. Essa chave é intransferível, sendo sua utilização de plena responsabilidade desses profissionais.

9.2. A CONTRATADA fica obrigada a informar, tempestivamente à TRANSPETRO as mudanças no quadro de profissionais alocados às atividades do presente contrato, visando à revogação de chaves de acesso e crachás, no caso em que tais expedientes tenham sido fornecidos.

9.3. Toda a infraestrutura, incluindo equipamentos de telecomunicações, espaço físico, mobiliário, equipamentos de rede, estações de trabalho, microcomputadores e licenças de software será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

9.4. **Perfis e Qualificações**

Perfil	Qualificação e Experiência Profissional Mínima
Desenvolvimento de Sistemas	- Nível Superior Completo na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência;

	ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e Especialização na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência; ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na atividade em referência;
Análise de Requisitos	- Nível Superior Completo na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência; ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e Especialização na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência; ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na atividade em referência;
Análise de Testes	- Nível Superior Completo na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência; ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e Especialização na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência; ou - Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na atividade em referência;
Design	- Nível Superior Completo na área de Design Gráfico, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência; ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e Especialização na área de Design Gráfico, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 1 (um) anos na atividade em referência; ou - Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em projetos de desenvolvimento de sistemas web;

Liderança Técnica e Coordenação de Equipes / Projetos	- Nível Superior Completo na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na atividade em referência; ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e Especialização na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC e experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na atividade em referência; ou Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos como Gerente de Projetos ou - Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em projetos Scrum ou certificado PSM I ou CSM;
Gestão Funcional SAP ECC	- Comprovação de experiência mínima de 6 (seis) anos de consultoria em sistema SAP (localização Brasil) no módulo específico para o qual for designado; - Certificação oficial da SAP do módulo para o qual for designado, emitido pela SAP Brasil; - A certificação pode ser dispensada caso seja apresentado Atestado de Capacidade Técnica com referências emitido por cliente com a informação das atividades, senioridade e experiência que será avaliado pela TRANSPETRO;
Desenvolvimento aplicativo - SAP	- Comprovação de experiência mínima de 6 (seis) anos de desenvolvimento em: ABAP, *WebDynpro* ABAP, *WebDynpro* JAVA, Fiori, BSP ou *Workflow* - Certificação oficial SAP em desenvolvimento - A certificação pode ser dispensada caso seja apresentado Atestado de Capacidade Técnica com referências emitido por cliente com a informação das atividades, senioridade e experiência que será avaliado pela TRANSPETRO
Administração de Dados	- Nível Superior Completo na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC ou - Nível Superior Completo em qualquer área de formação e Especialização na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC ou - Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos como Administrador de Dados (AD)
Arquitetura	- Nível Superior Completo na área de TI ou Ciências Exatas, reconhecido pelo MEC - MCSD: App Builder (*Microsoft Certified Solution Developer*) ou MCSA: Web Applications (*Microsoft Certified Solutions Associate*) ou Oracle Certified

	Associate Java ou *Oracle Certified Professional* Java ou *Oracle Certified Expert* ou Pós-Graduação em Arquitetura de Soluções - Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos como Desenvolvedor de *Software* ou experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos como Arquiteto de Soluções
Atendimento de Serviço Especializado	- Nível Superior Completo em Ciências Exatas ou Humanas - Conhecimento no pacote *Microsoft Office* e SAP ERP - Experiência de 1 ano na área de Recursos Humanos.

9.4.1. A CONTRATADA deverá comprovar que está capacitada para a prestação dos serviços que fazem parte deste instrumento contratual e para tanto deve comprovar que possui profissionais que atenderão a esse contrato com as qualificações e experiências adequadas à realização dos serviços demandados pela TRANSPETRO e em quantidade suficiente para o atendimento deles.

9.5. **Tecnologias de Desenvolvimento**

9.5.1. Os serviços serão executados nos softwares disponíveis no sistema TRANSPETRO, incluindo, mas não se limitando a:

- Python
- HTML / CSS / Javascript
- Funcional SAP
- Funcional SuccessFactors
- Desenvolvimento SAP
- Desenvolvimento Fiori
- Desenvolvimento SuccessFactors
- Microsoft 365 Suite
- Power Apps
- Power Automate
- Power BI

9.5.2. Outras tecnologias podem ser utilizadas, porém em menor escala ou associadas à aplicação das principais tecnologias, desde que validadas pela TRANSPETRO.

9.6. **Infraestrutura**

9.6.1. Os acessos aos sistemas internos da TRANSPETRO, necessários para a realização dos serviços, serão providenciados pela companhia.

9.6.2. A TRANSPETRO poderá substituir suas ferramentas e sistemas internos por novas tecnologias, sempre que oportuno para a melhoria contínua do processo.

9.6.3. A entrada de equipamentos da CONTRATADA nas instalações TRANSPETRO, quando aplicável, deverá ser regida pelos trâmites de segurança do edifício/instalação.

9.6.4. A CONTRATADA deverá manter em suas instalações o mesmo ambiente operacional adotado pela TRANSPETRO para prevenir problemas de incompatibilidade gerados pelo uso de software ou componente não homologado pela TRANSPETRO.

9.6.5. No caso de erro em sistema, mantido pela CONTRATADA, associado ao uso de algum software, caberá à CONTRATADA acionar o fornecedor do mesmo para solucionar o problema, sem ônus à TRANSPETRO

10 SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Nenhuma das atividades que compõem a execução dos serviços poderá ser subcontratada.

11 CONSIDERAÇÕES GERAIS

11.1. Os profissionais designados pela CONTRATADA para participação na fase de Inicialização do Contrato serão responsáveis pela recepção do legado já em posse da TRANSPETRO, referente a ações anteriores, entendimento e absorção do conhecimento já documentado, bem como pela disseminação deste conhecimento para os demais profissionais que venham a constituir a sua equipe de trabalho.

11.2. Será responsabilidade da CONTRATADA a disseminação deste conhecimento ao longo da vigência do contrato, tanto para os profissionais de sua equipe própria quanto para os demais envolvidos no processo, por parte da TRANSPETRO.

11.3. A CONTRATADA deverá tomar as medidas cabíveis para evitar a introdução no ambiente da TRANSPETRO de vírus ou qualquer outro mecanismo de contaminação e destruição que possa permitir acesso não autorizado de terceiras partes aos softwares instalados nas dependências da TRANSPETRO, assim como, desativar ou danificar sistemas de informação da TRANSPETRO.

11.4. A CONTRATADA não poderá inserir nos softwares nenhum código ou outro dispositivo que possua o efeito de desativar, travar, derrubar ou bloquear no todo ou em parte qualquer software instalado no ambiente TRANSPETRO, nem inserir desvios que permitam burlar os controles de segurança de acesso e perfil nos softwares desenvolvidos.

11.5. A CONTRATADA deverá tomar as medidas e procedimentos de segurança de informação cabíveis, no que diz respeito ao acesso e manutenção de informações confidenciais ou sensíveis da TRANSPETRO. Estas medidas e procedimentos devem

prover salvaguarda técnica e organizacional contra destruição, perda, alteração e acesso não autorizado, seja intencional ou não, a dados confidenciais ou sensíveis da TRANSPETRO.

11.6. A CONTRATADA deverá imediatamente comunicar a TRANSPETRO qualquer brecha ou falha percebida que exponha as informações confidenciais ou sensíveis da TRANSPETRO.

11.7. Todo desenvolvimento realizado para a TRANSPETRO deverá ser aderente às normas de segurança da informação adotadas pela TRANSPETRO.

11.8. Fica assegurado à TRANSPETRO auditar a implementação das diretrizes de segurança da CONTRATADA para verificar sua eficácia em deter possíveis tentativas de ataque que possam afetar os produtos desenvolvidos para TRANSPETRO, ou de apropriação de informação protegida.

11.9. A CONTRTARADA se compromete a não publicar qualquer texto decorrente ou relacionado com a execução do presente contrato, incluindo relatórios, artigos técnicos e outros de qualquer natureza sem a autorização prévia e expressa, por escrito, da TRANSPETRO (Gestor do Serviço).

11.10. A CONTRTARADA se compromete a manter disponível equipe de sustentação que possibilite a correção dos defeitos nos prazos acordados contratualmente, de forma a minimizar as paralisações em produção e que possibilite, também, receber e responder relatórios gerenciais com informações de ocorrências de atendimento a demandas emergenciais e corretivas.

11.11. A CONTRTARADA se compromete a garantir a qualidade da Aplicação em suas características operacionais, de manutenção e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que a aplicação produzida seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware, e atenda as diretrizes de segurança da informação definidas pela TRANSPETRO.