



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO
CAMPUS UNIVERSITÁRIO - MORRO DO CRUZEIRO
CEP 35400-000 – OURO PRETO - MINAS GERAIS - BRASIL
TEL - FAX.: (31) 3559-1501 / 3559-1314 / 3559-1908 / 3559-1910 / 3559-1911
E-mail: sisbin@sisbin.ufop.br



TERMO DE REFERÊNCIA

Considerando o disposto na Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, no Decreto 2.271, de 07 de julho de 1997 e, em especial, na Instrução Normativa 02, de 30 de abril de 2008.

1. Objeto de contratação

Suporte e Manutenção do Software de Gerenciamento de Biblioteca

2. Justificativa

Os serviços de suporte e manutenção do Software de Gerenciamento de Biblioteca são de suma importância para garantir o pleno funcionamento do Software de forma ininterrupta, sem riscos de paralisações dentro das condições técnicas estabelecidas pelo fabricante, com os padrões de segurança necessários.

A Universidade Federal de Ouro Preto não possui em seus quadros profissionais que reúnam as condições necessárias para execução desse serviço, que, nas condições atuais, são especializados.

2.1 Descrição geral dos serviços

Os serviços de suporte técnico compreendem a resolução de problemas e de incidentes, a execução de mudanças e esclarecimento de dúvidas.

O contratado deverá fornecer todas as informações necessárias para a perfeita execução dos serviços;

3. Serviços de manutenção e suporte

A prestação do serviço de manutenção dar-se-á nas modalidades: manutenção corretiva, atualização do software em virtude de mudanças na legislação, adição de novas funcionalidades, alteração das funcionalidades já existentes e automação de processos, suporte técnico e evolução tecnológica da solução. As características dos serviços de manutenção e suporte estão detalhadas nos itens a seguir:

3.1 Serviço de manutenção corretiva

Manutenção Corretiva : Os serviços de manutenção corretiva compreendem a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades de sistemas de gerenciamento de software, bem como a identificação, proposição e realização de ações de manutenção preventiva, visando prevenir a incidência de erros e problemas futuros.

A solução de problemas referentes à manutenção corretiva não implica em custos adicionais ao UFOP;

Entende-se por manutenção corretiva a correção de erros decorrentes da não conformidade entre os requisitos do sistema (funcionais e não funcionais) e o seu comportamento e de erros decorrentes da execução do sistema;

A solução de problemas referentes à manutenção corretiva não implica em custos adicionais a UFOP. Os chamados referentes à manutenção corretiva devem ser feitos pelo usuário ou de iniciativa própria da CONTRATADA para atender incidente que visa a corrigir erro do sistema.

4. Serviço de atualização do software em virtude de mudanças na legislação

4.1. Entende-se por manutenção legal as atualizações necessárias à contínua adequação do software às legislações (leis, portarias, resoluções, etc.) atuais e futuras que regem os processos relacionados ao escopo da solução;

4.1.2. O atendimento aos chamados de manutenção legal deve obedecer aos prazos previstos de entrada em vigor das novas legislações;

4.1.3. A solução de problemas referentes à manutenção legal não implica em custos adicionais a UFOP.

5. Serviço de manutenção evolutiva

5.1 Entende-se por manutenção evolutiva a adição de novas funcionalidades (funcionais e não funcionais), alteração nas já existentes ou automação de processos a fim de atender mudanças nos requisitos do sistema. Estas adições ou alterações de funcionalidades podem ser decorrentes da UFOP.

5.2. Para cada solicitação, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta contendo, no mínimo, as entregas, o prazo das entregas e recursos necessários. O suporte técnico está classificado em três níveis e será prestado por equipe capacitada. abaixo: Tipo Descrição Responsável
Primeiro nível Trata dúvidas relacionadas à utilização e às características do Software de Gerenciamento de Biblioteca. Segundo nível Assistência com análise, diagnóstico e solução de problemas relacionados ao sistema, tanto em seus aspectos operacionais quanto legais; Assistência com análise, diagnóstico, monitoração, solução de problemas, atualizações e otimização de desempenho relacionados ao Sistema de Gerenciamento de Biblioteca. Os chamados em atendimento pela CONTRATADA serão realizados em língua portuguesa (Brasil), disponibilizando telefone fixo, e correio eletrônico, para contato imediato.

5.3 Não haverá custos adicionais e nem limites de utilização dos serviços de suporte prestados pela CONTRATADA. Quanto à análise, diagnóstico e solução de problemas, os gestores por parte da UFOP e a CONTRATADA determinarão a severidade do problema, respeitadas as situações abaixo: Grau Definição de Severidade
1 Problema que implique na impossibilidade do uso dos softwares, com grave impacto para uma ou mais as áreas usuárias, perda de dados de produção e impossibilidade de reparação.
2 Problema de alto impacto, que prejudique o uso dos softwares por uma ou mais das áreas usuárias, mas possibilitando a continuidade de uso parcial da solução e mantendo os níveis mínimos de continuidade dos serviços oferecidos.
3 Problema de médio a baixo impacto, que dificulte parcial e não relevantemente o uso das funções dos softwares por uma ou mais áreas usuárias, impossibilitando o uso de funções não essenciais à continuidade dos serviços oferecidos.
4 Questões gerais de uso, recomendações para melhorias ou modificações futuras dos softwares, não impactando a qualidade, desempenho ou funcionalidades.

6. Suporte Técnico e Manutenção:

A contratada ficará obrigada, pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da entrega definitiva do software, a prestar os serviços de suporte técnico e manutenção.

O serviço de suporte técnico deverá ser realizado no horário comercial através de telefone, e-mail e internet. Quando não for possível solucionar o problema existente pelos meios previstos, a empresa será responsável por propiciar um meio para solucioná-lo.

No serviço de suporte técnico deverá estar incluída a atualização de versões do Software.

7. Obrigações da contratada

Manter a continuidade da prestação dos serviços, mesmo em caso de férias e faltas de seus empregados;

Prover e administrar os recursos humanos necessários ao bom atendimento das demandas propostas;

Realizar todos os serviços por meio de profissionais altamente especializados;

Executar as atividades necessárias para o cumprimento do objeto utilizando as melhores práticas e técnicas aplicáveis.

8. Gestão de Contrato

Indicamos para gestor do contrato a Coordenadora Técnica Luciana de Oliveira SIAPE 19.37.800 responsável pelo processo de aquisição do software de gerenciamento de bibliotecas em conjunto com a Coordenação Executiva Gracilene Maria de Carvalho SIAPE21.01.510 para assessoramento.

9. Assinaturas

Ouro Preto, 07 de Dezembro de 2016.

Coordenadora Técnica

Coordenadora Executiva