



TERMO DE CONTRATO: Nº 09/2018
CONTRATANTE: TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
CONTRATADA: CRESCER SERVIÇOS E COMÉRCIO DE INFORMÁTICA LTDA.
OBJETO DO CONTRATO Aquisição de software gerenciador de biblioteca com licença de uso perpétua, integração e migração do sistema anterior, instalação, implantação, manutenção corretiva, suporte técnico e atualização de versões.
VALOR CONTRATUAL: R\$ 108.900,00
PRAZO DE EXECUÇÃO: Até 38 meses
DOTAÇÃO 77.10.01.032.3014.2009.4490.39
77.10.01.032.3014.2009.3390.39
10.10.01.032.3024.2100.3390.39
PROCESSO TC: Nº 72.010.062/17-97

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, CNPJ 50.176.270/0001-26, com endereço na Av. Prof. Ascendino Reis 1.130 – São Paulo/SP, neste ato representado por seu Presidente, JOÃO ANTONIO DA SILVA FILHO doravante denominado **CONTRATANTE**, e a CRESCER SERVIÇOS E COMÉRCIO DE INFORMÁTICA LTDA., CNPJ 00.398.765/0001-21, Rua Lord Cockrane, 616 – sala 906, São Paulo/SP, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Sócio, DANTE LUI JÚNIOR, RG XXX e CPF XXX, conforme autorização constante do processo em epígrafe, resolvem celebrar este Contrato, decorrente da licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO 04/2018, conforme o Edital da licitação, seus Anexos e a proposta formulada pela **CONTRATADA**, integrantes deste, para todos os efeitos, bem como as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA I - DO OBJETO: Aquisição de software gerenciador de biblioteca com licença de uso perpétua, na forma detalhada no Termo de Referência – Anexo I do Edital, incluindo:

- I.1 - Fornecimento de licença de uso perpétua;
- I.2 - Integração e migração do sistema anterior, instalação, implantação;
- I.3 - Treinamento para até 10 usuários;



I.4 - Manutenção corretiva, Suporte Técnico e atualizações de versão e

I.5 - Banco de horas.

CLÁUSULA II - DOS PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE:

II.1 - O montante contratual estimado é de R\$ 108.900,00 (cento e oito mil e novecentos reais);

II.2 - Os preços a serem praticados serão os seguintes:

II.2.1 - Licença: R\$ 52.228,00 (cinquenta e dois mil e duzentos e vinte e oito reais);

Qtde	Descrição	Valor	Valor Total
1	Licenciamento definitivo do software	R\$ 52.228,00	R\$ 52.228,00

II.2.2 - Migração de dados: R\$ 5.900,00 (cinco mil e novecentos reais) ;

Qtde	Descrição	Valor	Valor Total
1	Migração de dados	R\$ 5.900,00	R\$ 5.900,00

II.2.3 - Implantação: R\$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais) ;

Qtde	Descrição	Valor Unitário	Valor Total
1	Implantação do sistema	R\$ 2.400,00	R\$ 2,400,00
Total			R\$ 60.528,00

II.2.4 - Treinamento: R\$ 3.000,00 (três mil reais);

Qtde	Descrição	Valor Unitário	Valor Total
30 h	Treinamento presencial c/ certificação para até 10 servidores (30 horas/aula)	R\$ 100,00	R\$ 3.000,00
Total			R\$ 3.000,00

II.2.5 - Banco de Horas: R\$ 12.000,00 (doze mil reais) ;

Qtde	Descrição	Valor Hora	Valor Total
120	Horas de Suporte por 36 meses	R\$ 100,00	R\$ 12.000,00

II.2.6 - Manutenção Corretiva, Suporte Técnico e Atualizações: R\$ 33.372,00 (trinta e três mil e trezentos e setenta e dois reais);

Qtde	Descrição	Valor	Valor Total
1	Manutenção Corretiva, Suporte Técnico e atualizações de versão por 36 meses	R\$ 927,00	R\$ 33.372,00

II.3 - Antes do pagamento, o CONTRATANTE efetuará consulta ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN.



II.3.1 - A existência de registro no CADIN impede a realização de pagamento, conforme estabelecido no inciso II, art. 3º, da Lei nº 14.094/2005.

II.4 - Os pagamentos serão efetuados através de depósito em conta corrente ou ficha de compensação, ambas de titularidade da CONTRATADA, nos prazos a seguir especificados, contados da apresentação de nota fiscal ou documento equivalente, acompanhada(o) de recibo da prestação do objeto, expedido pelo responsável pela fiscalização do contrato, a ser indicado por autoridade competente, desde que cumpridas todas as exigências legais e contratuais pela CONTRATADA.

II.5 - O pagamento da Licença de Uso, Migração e Implantação ocorrerá em até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da nota fiscal, ou documento equivalente;

II.6 - Os pagamentos referentes aos Treinamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após sua realização.

II.7 - Os pagamentos referentes à Manutenção Corretiva, Suporte Técnico e atualizações de versão serão feitos em parcelas mensais em até 10 (dez) dias do período subsequente, após recebimento, conferência da nota fiscal e o atesto pelo setor competente.

II.8 - Os pagamentos referentes ao Banco de Horas (120 horas) serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a prestação dos serviços.

II.9 - Os preços constantes das cláusulas II.7 e II.8, poderão ser reajustados após um ano da data limite para apresentação da proposta (mês de referência – lo), limitado à variação do IPC-FIPE ocorrida entre o mês de referência de preços ou o mês do último reajuste aplicado e o mês de aplicação do reajuste.

II.10 - O pagamento efetuado com atraso por culpa exclusiva do CONTRATANTE, terão o valor do principal reajustado pelo índice de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorrer (conforme Portaria 05/2012-SF).

II.11 - Na hipótese de erro ou divergência com as condições contratadas, a nota fiscal/fatura será recusada pelo CONTRATANTE mediante declaração expressa das razões da desconformidade, ficando estabelecido que o prazo para pagamento seja contado a partir da data da apresentação da nova fatura devidamente corrigida.

CLÁUSULA III - DA VIGÊNCIA: O contrato terá início de vigência a partir da data de sua assinatura e término na data da lavratura do termo de recebimento definitivo.

III.1 - O prazo para entrega da licença de uso permanente, instalação e migração de dados para o novo software, colocando-o em plenas condições de uso é de até 45 (quarenta e cinco) dias contados da data fixada na Ordem de Início de Fornecimento;

III.2 - O prazo de atualização da licença de uso, manutenção corretiva e suporte técnico, é de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de emissão do Termo de



Recebimento Definitivo referente à conclusão da implantação da Licença em plenas condições de uso.

III.3 - O prazo para realização do Treinamento é de até 02 (dois) dias úteis após a implantação da Licença e migração dos dados.

CLÁUSULA IV - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS: As despesas resultantes do presente instrumento correrão por conta dos recursos constantes da dotação orçamentária 77.10.01.032.3014.2009.4490.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, 77.10.01.032.3014.2009.3390.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, 10.10.01.032.3024.2100.3390.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica; e nos próximos exercícios, à conta da dotação orçamentária prevista para atender despesas da mesma natureza.

CLÁUSULA V - DOS DIREITOS E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

V.1 - Fornecer e instalar software com a licença de uso perpétua, obedecendo às especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência, parte integrante deste Contrato.

V.2 - Possibilitar a abertura de chamados de suporte, por no mínimo, nos seguintes métodos: via telefone, via e-mail e via website do fabricante;

V.3 - Disponibilizar canal de atendimento e chamado técnico 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana (horário comercial de segunda-feira a sexta-feira) através de site na Internet e/ou canal telefônico gratuito 0800;

V.4 - Oferecer Nível de Acordo de Serviço (SLA – Service Level Agreement).

V.5 - O SLA, pela criticidade do problema divide-se em: Severidade Alta, Média e Baixa.

V.6 - Os serviços de atendimento para chamados de severidades 1 e 2 não podem ser interrompidos até o completo restabelecimento de todas as funções do sistema paralisado (indisponível).

V.7 - Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas da solução, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção, ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção;

V.8 - Executará, sem ônus adicionais, correções de falhas (bugs) dos softwares suportados;

V.9 - Durante o período de vigência do contrato a CONTRATANTE terá direito, sem ônus adicional, a todas as atualizações de versão e releases dos softwares que fazem parte da solução ofertada;

V.10 - Manter atualizado sempre na última versão o software e disponibilizar o relatório descritivo das alterações efetuadas;

V.11 - Fornecer apoio técnico no período de implantação de novas versões, tendo em vista a eventual conversão de aplicações decorrentes de novos dispositivos ou componentes introduzidos;



V.12 - Promover a reciclagem de servidores da Biblioteca, visando à perfeita compreensão das novas versões;

V.13 - Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os sistemas/serviços sem restrições.

V.14 - O suporte técnico deverá ser acionado em caso de qualquer indisponibilidade da solução, devendo ter como objetivos de atendimento, pelo fabricante, os índices de criticidade a seguir:

Criticidade	Descrição	Atendimento	Resolução do Problema
Severidade 1 (Alta)	Sistema parado ou produto inoperante com impacto nas operações críticas de negócio. Parte substancial dos dados essenciais corre risco de perda ou corrupção. Operações relacionadas ao negócio foram afetadas, falha que compromete a integridade geral do sistema, ou dos dados. Exemplo: Serviço inativo.	Em até 4 horas 8x5	Em até 8 horas
Severidade 2 (Média/Alta)	Alto impacto no ambiente de produção ou grande restrição de funcionalidade. Ocorreu um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, embora a produtividade a curto prazo, possa ser afetada negativamente. Exemplo: Servidor não responde a comandos ou responde com resultados inesperados. Arquivos de <i>log</i> corrompidos ou inexistentes.	Em até 6 horas 8x5	Em até 12 horas
Severidade 3 (Baixa)	Demais problemas que não afetem diretamente o ambiente de produção. Exemplo: Problemas na geração de relatórios e dúvidas gerais de operação/configuração.	No mesmo dia ou no próximo dia útil comercial	Em até 48 horas



V.15 - Disponibilizar em até 48 horas atualizações da versão do produto sempre que ocorrer necessidade de correções de defeito, ressalvadas as hipóteses que impliquem mudanças estruturais de arquivos ou banco de dados, desenvolvimento de novas funções ou novos relatórios, quando esse prazo será contado a partir da liberação da nova versão do sistema;

V.16 - Esclarecer dúvidas sobre uso e funcionalidades do Software;

V.17 - Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causem ao patrimônio do CONTRATANTE ou a terceiros, durante a permanência no local de serviço, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

V.18 - Responsabilizar-se pelo recolhimento de todos os tributos previstos na legislação vigente que incidam sobre o objeto contratado.

V.19 - Cumprir as normas legais que se relacionem com os serviços objeto deste ajuste;

V.20 - Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TCMSP ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

V.21 - Comunicar ao TCMSP, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução do serviço ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita prestação do serviço, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pelo TCMSP.

V.22 - Substituir, sempre que exigido pelo TCMSP e independentemente de justificativa por parte deste, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público.

V.23 - Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado ao patrimônio deste TCMSP ou de terceiros decorrente da execução dos serviços contratados.

V.24 - Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, inclusive seus dados cadastrais.

CLÁUSULA VI - DOS DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

Caberá ao responsável pela fiscalização do Contrato, a ser indicado por autoridade competente, na forma do artigo 67 da Lei Federal 8.666/93:

VI.1 - Proporcionar as facilidades necessárias para que a CONTRATADA possa desempenhar normalmente os serviços contratados, compreendendo inclusive a prestação de informações e esclarecimentos solicitados pelo preposto da CONTRATADA;

VI.2 - Efetuar os chamados para manutenção corretiva e suporte técnico;

VI.3 - Solicitar a imediata retirada do local e (ou) a substituição de funcionário da CONTRATADA que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou, ainda, cuja permanência, a seu critério, julgar inconveniente;



VI.4 - Comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades que porventura venha a constatar na execução dos serviços, sob os aspectos técnico e qualitativo, registrando-as e determinando sua pronta regularização.

VI.5 - Propor à autoridade competente a aplicação de penalidades, mediante caracterização da infração imputada à CONTRATADA, como disposto no art. 54 do Decreto Municipal 44.279/03.

VI.6 - Propor à autoridade competente a dispensa de aplicação de penalidades à CONTRATADA, como disposto no art. 56 do Decreto Municipal 44.279/03.

VI.7 - Receber, provisoriamente, os serviços prestados, mediante recibo emitido pela unidade fiscalizadora, em até 5 (cinco) dias úteis da apresentação de nota fiscal ou documento equivalente.

VI.8 - Receber definitivamente o objeto em até 90 dias mediante termo circunstanciado assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no artigo 69 da Lei Federal 8.666/93:

VI.8.1 - A Licença de Uso, Migração, Implantação, quando da verificação da perfeita funcionalidade do Software;

VI.8.2 - Treinamento após a verificação da correta operação do sistema pelos usuários treinados;

VI.8.3 - Manutenção corretiva, Suporte Técnico e Atualizações após os 36 (trinta e seis) meses de execução contratual.

VI.9 - Exigir, a qualquer tempo, a comprovação das condições da CONTRATADA que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação técnica.

CLÁUSULA VII - DAS PENALIDADES:

VII.1 - O descumprimento das obrigações previstas em lei ou neste contrato sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas em conjunto com as sanções dispostas na Seção II, do Capítulo IV, da Lei Federal 8.666/93 e art. 7º da Lei Federal 10.520/02:

VII.1.1 - Advertência

VII.1.1.1 - A advertência será aplicada em caso de faltas leves, eventos secundários, que não prejudiquem a execução do contrato.

VII.1.2 - Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso no fornecimento ou na execução dos serviços, calculada sobre o valor do item em que se verificou o atraso.

VII.1.2.1 - Caso o atraso ultrapasse 10 dias, será aplicada multa de 10% sobre o valor total do item em que se verificou a inadimplência, podendo a critério da Administração considerar contrato como inexecutado.

VII.1.3 - Multa de 0,09% (nove décimos por cento) por hora, constatado o atraso para atendimento de suporte Alta Severidade, calculada sobre o valor total do ajuste;



VII.1.3.1 - Em caso de reincidência, em período inferior a 06 meses, o percentual acima referido poderá ser majorado para 0,15% (quinze décimo por cento), calculada sobre o valor total do Ajuste;

VII.1.4 - Multa de 0,07% (sete décimos por cento) por hora, constatado o atraso para atendimento de suporte Média Severidade, calculada sobre o valor total do ajuste;

VII.1.5 - Multa de 0,05% (cinco décimos por cento) por dia, constatado o atraso para atendimento de suporte Baixa Severidade, calculada sobre o valor total do ajuste;

VII.1.6 - Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso no fornecimento do objeto, limitado a 10 (dez) dias úteis, após o que o fornecimento poderá ser considerado como definitivamente não realizado, implicando multa de 20% (vinte por cento), ambas calculadas sobre o valor da parcela inadimplida;

VII.1.7 - Multa de 1% (um por cento) por dia, constatado o descumprimento de obrigações relacionadas neste Contrato e no Termo de Referência que figura como anexo deste ajuste, excetuando-se as situações onde foram estabelecidas multas específicas, limitada a 10 (dez) dias, calculada sobre o valor da parcela inadimplida.

VII.1.8 - Multa de 10% (dez por cento) do valor total deste instrumento, caso a CONTRATADA dê causa à rescisão do ajuste sem motivo justificado e aceite pelo CONTRATANTE.

VII.2 - As multas são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, podendo ser descontadas de pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou recolhidas em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir de sua comunicação à CONTRATADA ou, ainda, se for o caso, cobradas judicialmente.

VII.2.1 - O não recolhimento das multas no prazo implicará atualização monetária e juros moratórios calculados em conformidade com a Lei Municipal 13.275/2002

VII.3 - No caso de aplicação de eventuais penalidades, será observado o procedimento previsto no Capítulo X do Decreto Municipal nº 44.279/03 e na Seção II do Capítulo 4 da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA VIII - DA RESCISÃO:

VIII.1 - Este Contrato poderá ser rescindido, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, nas hipóteses previstas na Lei Municipal 13.278/02 e Decreto Municipal 44.279/03 e na Lei Federal 8.666/93.

CLÁUSULA IX - DA ANTICORRUPÇÃO: Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda,



que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, conforme disposto no Decreto Municipal nº 56.633/2015.

CLÁUSULA X - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL: Lei Federal 8.666/93 e 10.520/02, Lei Municipal 13.278/02, Decreto Municipal 44.279/03 e 46.662/05 e legislação correlata, cabendo ao CONTRATANTE decidir sobre os casos omissos.

CLÁUSULA XI - DO FORO: Fica eleito o Foro da Comarca desta Capital para solução de quaisquer litígios relativos ao presente ajuste, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo, as partes firmam o contrato, em duas vias de igual teor.

São Paulo, 05 de junho de 2.018

JOÃO ANTONIO DA SILVA FILHO
Presidente
**TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO
DE SÃO PAULO**

DANTE LUI JÚNIOR
Sócio
**CRESCER SERVIÇOS E COMÉRCIO
DE INFORMÁTICA LTDA.**



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

AMPLA CONCORRÊNCIA

1. OBJETO

Aquisição de licença de uso perpétua de software gerenciador de bibliotecas para o Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP), incluindo também a contratação dos serviços de: integração e migração de dados do antigo software para o novo software, bem como a instalação, implantação, manutenção corretiva e atualizações de versão por 36 meses, banco de horas excedentes, suporte técnico e treinamento para a equipe de funcionários da Unidade Técnica de Biblioteca e Documentação (UTBD), de acordo com todas as especificações contidas neste termo de referência.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1. Processamento Técnico:

- 2.1.1. Gerenciar por completo as obras que compõem o acervo da Unidade Técnica de Biblioteca e Documentação (UTBD), em qualquer suporte físico, permitindo o cadastramento com interface gráfica;
- 2.1.2. Oferecer o gerenciamento de registros das obras, incluindo:
 - 2.1.2.1. Edição em tela única (com possibilidade de alterar todas as informações) ou campo a campo com atualização automática em tempo real das informações na base, na Intranet e na WEB;
 - 2.1.2.2. Recurso de duplicação de registros de título para novas edições;
 - 2.1.2.3. Único registro para múltiplos exemplares de um mesmo título.
- 2.1.3. Possuir capacidade ilimitada para o cadastramentos de obras;
- 2.1.4. Possibilitar também o cadastramento de informações tais como: ano, volume, edição, data de tombo, número de tombo, código de barras, suporte físico, notas, informações de aquisição (forma, valor, fornecedor, data de aquisição e nota fiscal), situação (emprestado e com quem, disponível, reservado, retido, etc.) dentre outras;
- 2.1.5. Possibilitar que a numeração de tombo seja feita de modo automático ou manual;
- 2.1.6. Personalização de planilhas para cadastro dos materiais com possibilidade de escolha de visualização de campos e subcampos pré-definidos;
- 2.1.7. Preenchimento de planilhas integrado a uma base de autoridades (autorias e vocabulário controlado), para verificação de consistência e/ou validação de conteúdos com crítica de entrada de dados (aviso);



- 2.1.8. Possuir um totalizador de títulos e exemplares da biblioteca (livros, periódicos e analíticas);
- 2.1.9. Catalogação de analítica de capítulo de livro e de artigo de periódico com ligação automática com o item/fascículo da biblioteca;
- 2.1.10. Permitir a gestão de conteúdo digital com a integração a fornecedores;
- 2.1.11. Transferência dos exemplares de um registro bibliográfico a outro, em caso de duplicidades ou erros, mantendo os exemplares e seus históricos de circulação;
- 2.1.12. Permitir a visualização do histórico das mudanças ocorridas no registro;
- 2.1.13. Recurso de diferenciar níveis de acesso a um determinado documento;
- 2.1.14. Compatibilidade com os padrões internacionais de catalogação (AACR2, ISBD);
- 2.1.15. Possibilidade de importação e exportação de registros bibliográficos e de autoridade no formato MARC21 (Machine Readable Cataloging Format), padrão ISO 2709; protocolo de comunicação Z39.50;
- 2.1.16. Permitir a visualização dos registros no formato ISBD e DUBLIN CORE;
- 2.1.17. Elaboração de referência bibliográfica de acordo com a ABNT NBR 6023:2002, com possibilidade de inclusão de informações complementares;
- 2.1.18. Controlar a numeração de tomos, códigos de barras e códigos de usuários;
- 2.1.19. Possibilitar a construção e utilização de vocabulário controlado, e sistema de indexação com:
 - 2.1.19.1. Utilização do formato MARC21, com possibilidade de importação e exportação de registros em ISO 2709;
 - 2.1.19.2. Estabelecimento de remissivas VER e remissivas VER TAMBÉM;
 - 2.1.19.3. Dados complementares para todas as tabelas de autoridade de pessoas, instituições, eventos, títulos uniformes, termos tópicos e locais geográficos;
 - 2.1.19.4. Alternativa de elaborar Thesaurus Poli-hierárquico;
 - 2.1.19.5. Ferramentas de pesquisa pelos termos não autorizados remetendo ao termo autorizado para o usuário final e auxílio ao indexador sobre uso de termos não autorizados, remetendo ao termo autorizado, no momento da indexação de obras em qualquer suporte físico, periódicos, artigos e analíticas;
 - 2.1.19.6. Sistemas pré e pós-coordenados (KWIC e KWOC);
 - 2.1.19.7. Possibilidade de opção, registro a registro, de indexação via thesaurus poli-hierárquico ou vocabulário controlado básico com uso de cabeçalhos com subdivisões em mesmo nível.
- 2.1.20. Possuir campos específicos para CDU (Classificação Decimal Universal), CDD (Classificação Decimal de Dewey) e tabela PHA (código que atribui um número a cada autor);
- 2.1.21. Emitir diversos tipos de etiquetas de códigos de barras, de modo individual ou em lote;
- 2.1.22. Permitir a baixa de exemplares, guardando informações de data e motivo em controle específico de descarte;
- 2.1.23. Permitir a baixa de exemplares em lote;
- 2.1.24. Possibilitar a configuração do sistema para classificação centralizada (uma única



- classificação para todos os exemplares) ou descentralizada (cada exemplar com sua classificação, com visualização das classificações individuais de cada exemplar pela Intranet ou WEB, no detalhe da obra);
- 2.1.25. Omitir informações nas consultas via Intranet e WEB por meio da definição de títulos como materiais sigilosos e de títulos que não possuem exemplares ou que todos os exemplares estejam indisponíveis;
- 2.1.26. Permitir a configuração de quais notas devem ser exibidas no resultado de pesquisa do usuário;
- 2.1.27. Possibilitar a geração de etiquetas:
- 2.1.27.1. Etiquetas de identificação impressas em equipamento laser, matricial ou deskjet, no formato de etiquetas comuns com diversas opções de medidas e modelos, e com possibilidade de uso de código de barras para identificação de obras, periódicos, analíticas avulsas e usuários, a partir dos dados selecionados (lombada, bolso, código de barras, classificação, número de tomo, notação de autor, número de sequência, edição, volume, título, etc.);
 - 2.1.27.2. Para identificação de exemplares específicos, de todos os exemplares de uma obra ou optar por imprimir a etiqueta de todas as obras filtradas previamente, de uma só vez, ou em lote;
 - 2.1.27.3. Possibilidade de exportar para um arquivo externo a(s) folhas(s) de etiquetas geradas.
- 2.1.28. Possibilitar o uso de biblioteca virtual por intermédio de repositório digital integrado ao sistema;
- 2.1.29. Permitir o armazenamento e recuperação de documentos digitais em diversos formatos;
- 2.1.30. Possuir aderência ao Protocolo OAI-PMH ((Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting), para interoperabilidade entre bibliotecas/ repositórios digitais;
- 2.1.31. Permitir exportação de metadados DublinCore e MARC XML;
- 2.1.32. Importação e exportação de registros em lote (ex.: ISO 2709, MARC21);
- 2.1.33. Permitir a edição do registro antes da efetivação da importação do registro MARC21;
- 2.1.34. Armazenar o número de controle e validação na importação de registros MARC21;
- 2.1.35. Atualização, correção e manutenção de uma entrada na Base de Autoridades ou outras alterações de tabelas, gerando correção automática de todos os registros bibliográficos;
- 2.1.36. Alertar quando ocorrer a inclusão de documentos duplicados a partir da comparação de campos pré-determinados;
- 2.1.37. Base de Autoridades com formato MARC21, com entradas para autores, entidades, congressos, títulos uniformes, descritores, nomes geográficos etc., para acesso automático no preenchimento das planilhas (da base bibliográfica) e remissiva das entradas não autorizadas para as autorizadas;
- 2.1.38. Criação de planilhas de entrada de dados com possibilidade de escolha de visualização de campos e subcampos pré-definidos por tipo de autoridade (autor pessoal, entidade, descritor



etc.);

- 2.1.39. Identificação de campos obrigatórios e não obrigatórios;
- 2.1.40. Validação de campos e subcampos (obrigatório e não obrigatórios) no salvamento do registro na base bibliográfica;
- 2.1.41. Função para criação de nova entrada na Base de Autoridades, a partir de campos de autoria(s) do registro da base bibliográfica;
- 2.1.42. Alteração, em blocos, de campos com a indexação e entradas em todos os documentos das bases em tempo real;
- 2.1.43. Gerenciador de tesouros, com recurso automático para construção de relações recíprocas (TG, TE, TR);
- 2.1.44. Impressão de relatórios da Base de Autoridades, com formatos pré-definidos;
- 2.1.45. Deve realizar o backup automático dos registros nos formatos MARC21 Bibliográfico e MARC21 Autoridades;
- 2.1.46. Possuir função de backup automático e sistemático dos registros existentes no banco de dados.

2.2. Periódicos

- 2.2.1. Gerenciar coleções de periódicos em qualquer suporte físico e com apresentação dos números dos fascículos de cada exemplar, permitindo a visualização cronológica dos números;
- 2.2.2. Permitir a geração automática ou manual de coleções de periódicos por ano, mês, dia, volume e número, vinculando as analíticas com os fascículos de origem;
- 2.2.3. Prover o gerenciamento completo dos periódicos que compõem o acervo, em qualquer suporte físico, permitindo o cadastramento em planilha única com interface gráfica, das seguintes informações:
 - 2.2.3.1. Tipo de material;
 - 2.2.3.2. Título;
 - 2.2.3.3. Subtítulo;
 - 2.2.3.4. Outros títulos (paralelo, equivalente, original, anterior, posterior, etc.);
 - 2.2.3.5. Nome da parte ou seção;
 - 2.2.3.6. Número da notação de autor e outras informações e complementos;
 - 2.2.3.7. Múltiplas entradas de imprensa (editora, local e ano de publicação);
 - 2.2.3.8. ISSN (International Standard Serial Number);
 - 2.2.3.9. Descrição Física (tamanho, ilustração, etc.);
 - 2.2.3.10. Idioma;
 - 2.2.3.11. Periodicidade;
 - 2.2.3.12. Ano Inicial;
 - 2.2.3.13. Ano Final;
 - 2.2.3.14. Notas;



2.2.3.15. Analíticas dos Artigos.

2.2.4. Deve permitir o registro em tela única com atualização em tempo real das informações na base, na intranet e na web;

2.2.5. Deve permitir controle de exemplares ou fascículos encadernados juntos, para fins de consulta e empréstimo.

2.3. Legislação

2.3.1. Cadastro de normas e legislações de todos os tipos contendo também os campos específicos, tais como: tipo da norma; número do ato; data da assinatura; data da publicação; apelido da norma; vigência; ementa com o número de caracteres ilimitado; texto integral com número ilimitado de caracteres; fonte da publicação (ex: DOU, Boletim);

2.3.2. Pesquisa no texto integral;

2.3.3. Apresentar a situação da legislação com as informações de: em vigor, não consta revogação expressa, revogado, sem eficácia e sem revogação explícita, com possibilidade de inclusão de destaque na visualização da interface WEB;

2.3.4. Estabelecer vínculos entre registros de legislação dentro da própria base, estabelecendo o relacionamento entre os registros (revoga – revogado, altera – alterado etc.), com visualização dos links na intranet e Web;

2.3.4.1. Permitir consulta via intranet e Web das legislações em formulário de pesquisa próprio, com pesquisa pelo tipo, número da norma, órgão de origem, ementa e data;

2.3.4.2. Permitir estabelecer links com arquivos eletrônicos em rede local ou disponíveis na internet;

2.3.4.3. Permitir definir alguns cadastros como sigilosos a fim de que não apareçam na pesquisa via Internet;

2.3.4.4. Permitir inclusão de links na íntegra do texto.

2.4. Cadastro de usuários e circulação de materiais:

2.4.1. Gerenciamento completo de usuários da biblioteca permitindo o cadastramento de informações pessoais e institucionais, tais como: nome, tipo de usuário, data de nascimento; data de cadastro; data de validade, documento de identificação, senha pessoal, unidade de trabalho, etc;

2.4.2. Pesquisa de usuários por nome, matrícula, tipo de usuário;

2.4.3. Identificador único atribuído pelo administrador (matrícula do usuário na biblioteca);

2.4.4. Possibilitar registro de histórico, de modo que existam armazenamento e recuperação de informações sobre atrasos na devolução de obras, sanções, bloqueios com motivo;

2.4.5. Possibilitar o controle de usuários, permitindo dividi-los em categoria e/ou perfil, para configurar os prazos de empréstimo e condições de uso;

2.4.6. Bloqueio automático de usuários que atinjam um dos limites estabelecidos no perfil de usuários;

2.4.7. Bloqueio intencional de usuários, atribuído pela Biblioteca;



- 2.4.8. Autoatendimento via Intranet e web por usuário e senha, com possibilidade de visualização dos livros emprestados, efetuação de renovações e reservas, verificação de pendências, histórico de empréstimos efetuados e alterações de dados pessoais;
- 2.4.9. Emitir mensagens para o usuário ao efetuar login, informando-o sobre sua situação cadastral, reservas liberadas, empréstimos em atraso, empréstimos com vencimento para o dia atual;
- 2.4.10. Gerenciar integralmente as funções de empréstimo, devolução e renovação de todos os materiais que compõem a UTBD, apresentando as seguintes funcionalidades: controle de prazos e atrasos, e aplicação de sanções (multa e /ou suspensão de usuários);
- 2.4.11. Coleta de dados dos usuários e materiais através de: digitação, leitora de código de barras ou RFID e/ou via tela única para registro de diferentes exemplares em uma mesma operação;
- 2.4.12. Permitir a identificação de exemplares como não circula, disponível, reservado e retido para restauração;
- 2.4.13. Controle de reserva de exemplares, com listas de reserva e histórico de reservas excluídas;
- 2.4.14. Permitir definição de parâmetro para a reserva de livros;
- 2.4.15. Permitir a inclusão e exclusão de reserva e renovação de empréstimos pela Intranet e web;
- 2.4.16. Imprimir o recibo de operações de empréstimo e devolução em impressoras laser, matricial ou deskjet e/ou do tipo impressora térmica, em uma ou duas vias;
- 2.4.17. Realizar a coleta automática e estatística de materiais de consulta local;
- 2.4.18. Exibir uma mensagem de alerta no caso de devolução de material reservado;
- 2.4.19. Permitir realizar renovação e reservas on-line com controle automático de liberação e envio de e-mail ao usuário;
- 2.4.20. Realizar cobranças de devoluções personalizadas e envios periódicos de e-mails cobrando materiais atrasados;
- 2.4.21. Oferecer recurso de envio de mensagens eletrônicas (e-mails) automaticamente para aviso de devolução; cobrança; recibo de empréstimo; recibo de renovação; reserva liberada;
- 2.4.22. Permitir trabalhar com diferentes tipos de penalidades, possibilitando a negociação de débitos;
- 2.4.23. Emissão de relatórios e estatísticas por usuário e tipo de usuário, material, classe de assunto, hora, data, etc.; por qualquer período de tempo solicitado; por tipo de material ou coleção (livro, obra de referência, fascículo, folhetos, etc.); pelo material com devolução em atraso;
- 2.4.24. Permitir a definição de calendários de circulação que atendam feriados e recessos;
- 2.4.25. Permitir a definição de parâmetros para sanções e multas por tipo de usuário e material.

2.5. Recuperação da Informação

- 2.5.1. Emissão de relatórios em diversos formatos: .txt; .xls; .pdf;
- 2.5.2. Pesquisa com truncamento no início, no meio e no final de palavras;
- 2.5.3. Pesquisa de frases exatas;
- 2.5.4. Pesquisa com ausência de diacríticos;



- 2.5.5. Utilização do operador booleano “e” como default de pesquisa;
- 2.5.6. Opção de pesquisa livre através de palavra(s) chave(s) ou através de campos específicos;
- 2.5.7. Uso de operadores “E”, “OU”, “NÃO” para combinar solicitações de pesquisa;
- 2.5.8. Recuperação de termos presentes nos registros de título de obras, periódicos e analíticas, autoridades e demais tabelas, tanto na interface de trabalho como na interface de consulta do usuário, pelo início do termo, ou contendo o termo, ou ainda contendo parte do termo;
- 2.5.9. Ordenação de documentos recuperados na pesquisa em ordem crescente ou decrescente por qualquer dos seguintes campos: autor, título e assunto;
- 2.5.10. Disponibilizar todos os recursos de pesquisas tanto para o usuário alimentador quanto para o usuário final, em diversos formatos pré-definidos: referência bibliográfica (NBR6023:2002), completo com notas e itens, campos MARC21, entre outros ;
- 2.5.11. Navegação para acessar um objeto externo, por meio de link (URL);
- 2.5.12. Localização de todos os documentos recuperados (número de chamada do livro);
- 2.5.13. Salientar/iluminar na tela as palavras pesquisadas (highlight);
- 2.5.14. Oferecer ferramenta de busca ao(s) acervo(s), e opções de visualização da consulta com as seguintes funcionalidades:
 - 2.5.14.1. Criação e armazenamento dos levantamentos bibliográficos realizados;
 - 2.5.14.2. Informações sobre o número de itens retornados pela busca, bem como as informações gerais da obra, tais como: título, notação de autor, classificação, assunto, autor e o número de exemplares disponíveis;
 - 2.5.14.3. Opção de selecionar um dos itens, e expandir a apresentação de informações complementares da obra e de seus exemplares (ex.: tomo, assuntos, autores, resumo da obra, etc.);
 - 2.5.14.4. Permitir a visualização do registro em campos MARC21 e formato Dublin Core;
 - 2.5.14.5. Permitir a visualização das imagens e outros arquivos eletrônicos associados ao registro;
- 2.5.15. Selecionar registros a partir dos resultados de pesquisa e executar ações a partir desta seleção: envio por e-mail em formato de lista ou referência bibliográfica (NBR6023:2002), impressão em formato de lista ou referência bibliográfica (NBR6023:2002), geração de registro ISO 2709 único com pacote de registros selecionados;
- 2.5.16. Incluir contadores automáticos dos resultados de pesquisa em termos de títulos recuperados;
- 2.5.17. Opção de imprimir os resultados de pesquisa tanto no módulo de trabalho, quanto no módulo de pesquisa via Intranet e web;
- 2.5.18. Permitir a restrição de pesquisa via web por meio de login e senha.

2.6. Administrador do Sistema:

- 2.6.1. Gerenciar os perfis e permissões dos funcionários autorizados a operar o sistema, incluindo:
 - 2.6.1.1. Possibilidade de definição de perfil de acesso individualizado;



- 2.6.1.2. Geração de LOG (registro) das operações efetuadas pelos usuários do sistema nos pontos principais do software (catalogação, circulação de materiais);
- 2.6.2. Possibilidade de geração impressão e exportação de relatórios de operações realizadas: descritivo e estatístico, com foco no operador e na função realizada;
- 2.6.3. Detalhamento de funções contempladas para que o administrador de sistema possa definir de forma flexível cada perfil de acesso;
- 2.6.4. Possibilidade de geração impressão e exportação diferentes relatórios, tais como: títulos mais emprestados; empréstimos em atraso; multas; reservas; títulos mais reservados; relatórios para conferência de materiais; levantamentos bibliográficos; estatísticas de circulação de materiais, livros emprestados, etc;
- 2.6.5. Possibilidade de geração impressão e exportação relatórios gerenciais e estatísticos de: autor; título; assunto; editora; série; topográfico; usuários;

2.7. Inventário:

- 2.7.1. Possibilitar a emissão de relatórios do inventário do sistema, com listagem de todos os exemplares cadastrados no sistema, mas não localizados na biblioteca e estatísticas de inventário;
- 2.7.2. Possibilitar a alteração do status de um exemplar de um inventário já processado;
- 2.7.3. Possibilitar a geração de inventário por tipo de material e por localização em estantes, corredores, dentre outros;
- 2.7.4. Permitir o armazenamento de múltiplos inventários;
- 2.7.5. Permitir o registro dos exemplares existentes na biblioteca através da leitura por código de barras em dispositivo fora da rede e depois exportar essas informações para o módulo gerenciador.

2.8. Características técnicas e requisitos obrigatórios para funcionamento do sistema na UTBD:

- 2.8.1. Possibilitar a personalização da interface com a logomarca da CONTRATANTE;
- 2.8.2. Possuir manuais do usuário e manuais com fluxos operacionais;
- 2.8.3. A solução de software contratada deverá permitir até 10 acessos administrativos simultâneos, ou seja, até 10 bibliotecários operando o sistema de biblioteca ao mesmo tempo;
- 2.8.4. Permitir acessos simultâneos e ilimitados de usuários;
- 2.8.5. Disponibilizar o software em língua portuguesa;
- 2.8.6. Possibilitar o armazenamento e a recuperação correta dos caracteres da língua portuguesa (Português – Brasil): minúsculas, maiúsculas, cedilha e caracteres especiais;
- 2.8.7. Utilizar data no formato dd/mm/aaaa (língua portuguesa);
- 2.8.8. Permissão para customização do padrão visual;
- 2.8.9. Exibição de mensagens de alerta comunicando se a transação foi ou não efetuada;
- 2.8.10. Navegação intuitiva/amigável, respeitando padrões de usabilidade utilizados no mercado. A navegação deverá garantir que todas as funcionalidades estejam à distância de, no máximo,



três cliques de mouse uma das outras, de forma padronizada quanto a localização de botões, barras e menus interface intranet para consultas ao acervo e operações de circulação (renovação e reserva de materiais bibliográficos);

- 2.8.11. Opção de ajuda com informações, em português, para cada operação;
- 2.8.12. Controle automático de cadastros auxiliares por meio de tabelas, configuráveis pelo usuário responsável (bibliotecário), de modo a padronizar as informações do acervo, a fim de evitar duplicidade e erros de digitação;
- 2.8.13. O Software deverá ser executado, sem perda de desempenho, em computadores com os requisitos mínimos de hardware e software especificados abaixo, para cada caso:
 - 2.8.13.1. Microsoft Internet Explorer 9 e superiores;
 - 2.8.13.2. Mozilla Firefox 10 e superiores;
 - 2.8.13.3. Google Chrome 19 e superiores;
- 2.8.14. O Software deverá ser executado, sem perda de desempenho, em computadores com os requisitos mínimos de hardware e software para os clientes administrativos da biblioteca:
 - 2.8.14.1. Processador de dois núcleos, com clock de, pelo menos, 2 ghz.
 - 2.8.14.2. Memória RAM com capacidade de, pelo menos, 2GB.
 - 2.8.14.3. Espaço livre em HD - mínimo 50 GB.
 - 2.8.14.4. Sistema operacional: Windows 7 ou Superior de 32 e 64 bits;
 - 2.8.14.5. A Solução deverá funcionar, sem prejuízo de nenhuma função, no sistema gerenciador de banco de dados SQL Server versão 2008 ou superior.
- 2.8.15. O servidor da solução de biblioteca deverá funcionar, sem prejuízo de nenhuma função e sem prejuízo dos serviços de suporte e atualização no seguinte Sistema Operacional:
Windows Server 2012 R2_64 bits, com IIS7 ou superior.
- 2.8.16. Oferecer segurança e integridade dos dados controlada pelo banco de dados;
- 2.8.17. Mecanismo de segurança e integridade dos dados, com autenticação dos operadores por login/password e níveis de acesso diferenciado;
- 2.8.18. Oferecer arquitetura web para o terminal de consultas e serviços aos usuários: consulta, reserva, definição de perfil de área de interesse;
- 2.8.19. O sistema deverá ser implementado de forma a que permita a alteração de parâmetros de configuração sem a necessidade de alteração do código-fonte;

3. MIGRAÇÃO E INSTALAÇÃO:

- 3.1.** A CONTRATADA se obriga a efetuar a transferência de dados do sistema de gerenciamento de acervo anterior da UTBD, o ABCD Library, para o novo sistema contratado;
- 3.2.** Execução de serviço de migração de dados do software atual ABCD Library para o novo software. A migração dos dados para o novo ambiente deverá ocorrer no máximo em 45 dias corridos;
- 3.3.** A CONTRATANTE fornecerá dicionário de dados do atual banco de dados do software de gerenciamento da biblioteca para que a CONTRATADA possa iniciar o serviço de migração de dados;



- 3.4. Geração automática dos registros migrados no padrão MARC;
- 3.5. Liberação da base final para uso na instituição;
- 3.6. Execução de serviço de instalação de todo o sistema nos servidores do TCMSP, podendo ser remotamente via conexão;
- 3.7. No evento da instalação da Base de Dados, um servidor técnico do NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação deverá acompanhar o processo, podendo, caso considere um risco de segurança da informação, proceder com a instalação da base de dados, seguindo instruções obrigatoriamente fornecidas pela CONTRATADA.
- 3.8. Oferecer suporte na instalação e configuração do software que gerenciará todo o sistema;
- 3.9. O fornecedor deverá realizar a homologação da migração da base ABCD para a nova base de dados antes da entrada em produção.
- 3.10. A migração deve atingir um sucesso de, no mínimo 99%, ficando a CONTRATADA obrigada a fornecer um relatório digital sobre quais itens de dados foram e quais não foram possíveis transferir ao novo sistema.
- 3.11. A migração deverá ser realizada sem interrupções no ambiente de produção da CONTRATANTE.
- 3.12. A aprovação deste serviço fica condicionada a verificação dos bibliotecários, técnicos do NTI e fiscais de contrato.
- 3.13. A CONTRATADA deverá fazer o backup das informações a serem migradas.

4. TREINAMENTO:

- 4.1. O treinamento deverá ser realizado nas dependências da respectiva CONTRATANTE, com certificação para até 10 (dez) servidores, na utilização de todas as funções e operações do software, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema, observando as normas e procedimentos do TCMSP, com carga horária de 30 (trinta) horas;
- 4.2. O treinamento ocorrerá em 01 (uma) turma em horário a ser acordado entre cada CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 4.3. O programa ou conteúdo programático, datas e horários serão estabelecidos em comum acordo com cada CONTRATANTE, de acordo com a disponibilidade do pessoal da respectiva CONTRATANTE, porém obrigatoriamente antes da entrada em ambiente de produção do novo software de gerenciamento de biblioteca;
- 4.4. O idioma a ser adotado deverá ser o Português do Brasil;
- 4.5. A CONTRATADA deverá apresentar material de treinamento que será avaliado previamente, podendo a respectiva CONTRATANTE solicitar alterações conforme suas necessidades;
- 4.6. A CONTRATANTE resguardar-se-á ao direito de acompanhar e avaliar a capacitação, com instrumento próprio, e caso a mesma não atinja os requisitos mínimos esta deverá ser reestruturada e aplicada novamente, sem nenhum custo adicional;
- 4.7. Ao final dos treinamentos, a CONTRATADA deverá apresentar relatório ou documento similar com resumo das atividades de capacitação, como relação de participantes, datas e horários dos



treinamentos e emissão dos certificados;

- 4.8. Deverá ser fornecido certificado a cada um dos servidores da CONTRATANTE que participarem do processo de transferência de tecnologia e obtiver o rendimento adequado;
- 4.9. A CONTRATADA arcará com todas as despesas relativas e necessárias, tais como transporte, hospedagem e diárias dos instrutores, material didático, e demais gastos para a execução do treinamento;
- 4.10. A CONTRATANTE se responsabilizará pela disponibilização da sala e pelos computadores necessários à realização do treinamento.

5. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO:

- 5.1. Disponibilizar serviço de manutenção e suporte técnico, sendo que na presente contratação o prazo inicial será de 36 (trinta e seis) meses.
- 5.2. Durante o período de vigência do contrato o fornecedor executará, sem ônus adicionais, correções de falhas (bugs) do software;
- 5.3. Durante o período de vigência do contrato o CONTRATANTE terá direito, sem ônus adicional, a todas as atualizações de versão e releases dos softwares que fazem parte da solução ofertada;
- 5.4. Deve possibilitar a abertura de chamados de suporte, para no mínimo, os seguintes métodos: via telefone, via e-mail e via website do fornecedor;
- 5.5. Deve informar o número do protocolo do registro da ocorrência para futuro rastreamento;
- 5.6. Todos os prazos para atendimento começarão a ser contados a partir da abertura do chamado independentemente deste ter sido feito via telefone, via e-mail ou via Website do fornecedor;
- 5.7. Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os sistemas/serviços sem restrições, ou seja, quando não se tratar de uma solução paliativa;
- 5.8. Os serviços de atendimento para chamados de severidades 1 e 2 não podem ser interrompidos até o completo restabelecimento de todas as funções do sistema paralisado (indisponível);
- 5.9. Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas da solução, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção, ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção;
- 5.10. A CONTRATADA deve disponibilizar canal de atendimento e chamado técnico 8 (OITO) horas por dia, 5 (CINCO) dias por semana através de site na Internet e/ou canal telefônico;
- 5.11. Prestação de suporte completo por e-mail, telefone, acesso remoto e no local, caso se faça necessário, disponibilizando inclusive correções e atualizações do sistema.
- 5.12. Em todos os casos, os serviços de suporte não devem gerar despesas ao TCMSP, sendo que todos os custos de deslocamento, hospedagem, e outros de um técnico até as dependências da UTBD correrão por conta da CONTRATADA.
- 5.13. O suporte deve funcionar em regime 8x5 (horário comercial de segunda-feira a sexta-feira).
- 5.14. Os prazos de atendimento para solução de problemas serão dados de acordo com a sua classificação como segue:



Criticidade	Descrição	Atendimento	Resolução do Problema
Severidade 1 (Alta)	Sistema parado ou produto inoperante com impacto na operações críticas de negócio. Parte substancial dos dados essenciais corre risco de perda ou corrupção. Operações relacionadas ao negócio foram afetadas, falha que compromete a integridade geral do sistema ou dos dados. Exemplos: serviço inativo.	Em até 4 horas min. 8x5	Em até 8 horas
Severidade 2 (Média/Alta)	Alto impacto no ambiente de produção ou grande restrição de funcionalidade. Ocorreu um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, embora a produtividade a curto prazo possa ser afetada negativamente. Exemplo: Servidor não responde a comandos ou responde com resultados inesperados. Arquivos de <i>log</i> corrompidos ou inexistentes.	Em até 6 horas min. 8x5	Em até 12 horas
Severidade 3 (Baixa)	Demais problemas que não afetem diretamente o ambiente de produção. Exemplos: problemas na geração de relatórios, dúvidas gerais de operação/configuração.	No mesmo dia ou no próximo dia útil comercial	Em até 48 horas

6. BANCO DE HORAS EXCEDENTES:

6.1. O TCMSP poderá solicitar suporte técnico, quando da necessidade de aprimoramento da solução, ou adequação de novas versões, ou qualquer outra necessidade que não conste do escopo final do projeto, sendo que, a quantidade de horas utilizadas será previa, e formalmente, ajustada entre a contratante e a contratada, e serão utilizadas as horas previstas abaixo, as quais serão faturadas pela contratada, no mês seguinte à sua efetiva utilização:

6.1.1.40 (quarenta) horas técnicas, por ano, perfazendo um total de 120 horas por 36 meses, a serem prestadas em horário comercial, de segunda a sexta-feira.



- 6.2.** Os serviços serão prestados em conformidade com as ordens de serviços (OS) a serem emitidas para sua execução. As Ordens de Serviço poderão atender demandas pontuais ou ser serviços continuados, de acordo com planejamento realizado pela equipe do TCMSP, em conjunto com a equipe da contratada;
- 6.3.** Toda solicitação, via e-mail ou contato telefônico, de Suporte técnico deverá ser retornada no prazo máximo de 24 horas após o seu respectivo registro, entendido este retorno como um contato inicial para fins de definição da forma de tratamento da demanda apresentada, e a respectiva Ordem de Serviço;
- 6.4.** Todas as funções e atividades desempenhadas pela empresa contratada deverão ter como preocupação primária, a transferência do conhecimento à equipe técnica da UTBD do TCMSP designada a acompanhar cada atividade;
- 6.5.** Entende-se por transferência de conhecimento, a passagem de conhecimento técnico para os técnicos do TCMSP de todas as atividades desenvolvidas, relativas a cada Ordem de Serviço executada, visando aprimorar os conhecimentos e maximizar a utilização das funcionalidades.