



**TERMO DE REFERÊNCIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTRATAÇÃO DE MANUTENÇÃO,
CORREÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA GERENCIADOR DE INFORMAÇÃO PERGAMUM**

1. DO OBJETO:

1.1 O presente termo tem por objeto a contratação da prestação de serviços técnicos especializados de manutenção, correção e atualização do Sistema Gerenciador de Informação PERGAMUM, pertencentes às Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), pelo período de 1(Hum) ano, prorrogáveis por 60(sessenta) meses, conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1. Tal solicitação se faz necessária visando atender às necessidades de correção, manutenção e atualização do Sistema Gerenciador de Informação PERGAMUM, de modo a permitir a continuidade das atividades desenvolvidas no Sistema Integrado de Informação das Bibliotecas da UFRRJ.

3. DO DETALHAMENTO DO OBJETO:

3.1 A Contratação deverá atender a:

- ▶ Manutenção de suporte técnico de utilização do software
- ▶ Correção dos erros ou defeitos constatados no conteúdo do produto;
- ▶ Atualização do produto através de revisões, melhoramentos, extensões, complementos e novas versões;
- ▶ Adequação do produto às novas versões do Sistema e ambiente operacional

3.2. Os serviços oferecidos deverão ser constituídos de:

- ▶ Suporte técnico on site via canal de atendimento personalizado no site do Portal Pergamum;
- ▶ Suporte técnico via telefone nos dias úteis em horário comercial;
- ▶ Identificação de problemas no produto via internet;
- ▶ Atualização do produto via serviços da internet;
- ▶ Reuniões técnicas locais ou por regiões agendadas previamente para esclarecimentos de dúvidas ou problemas;
- ▶ Treinamentos agendados previamente; por conta de novas versões
- ▶ Disponibilização de material explicativo sobre as funcionalidades do sistema;