

Termo de Referência Manutenção E Suporte

Ellevo

Novembro/2022



Assinado com senha por LILI ROSE MARQUES DE SOUZA.
Documento Nº: 1436933.10174730-4124 - consulta à autenticidade em
<https://acesso.processo.rio/sigaex/public/app/autenticar?n=1436933.10174730-4124>



SMFOF1202207226

SIGA



1 – OBJETO PRINCIPAL

Este termo tem como objeto a contratação de manutenção, suporte para as licenças do Sistema Ellevo.

1.1 – LICENCIAMENTO

- Deverá ser ofertado a migração para as versões atualizadas de forma automática das licenças concorrentes adquiridas na modalidade “ perpétua e permanente” que hoje são utilizadas pela SMFP e Iplanrio;
- Quantitativo de Licenças permanentes:

ÓRGÃO	QUANTIDADE DE LICENÇAS
SMFP- TRIBUTÁRIO FISCAL –GABINETE	50
SMFP- TI	10
IPLANRIO	62
TOTAL	122

1.2 – SUPORTE E MANUTENÇÃO

- Contratação por um período de 12 meses de serviços de suporte técnico, manutenção do software Ellevo utilizado para atendimento de help desk e TI, Gabinete do Secretaria, Administração (CIL), setor de RH e setor tributário da SMFP e serviços de abertura de chamados de atendimento da Iplanrio;
- As atividades de suporte deverão compreender todos os aspectos da manutenção física da ferramenta Ellevo, incluindo solução de problemas, configuração, resolução de comportamento inesperado (bugs ou mau funcionamento) das versões dos softwares instalados. Os serviços serão prestados remotamente ou localmente conforme necessidade do momento e da Contratada de acordo com a descrição sucinta abaixo no Item 3 - Escopo da contratação.





2 -JUSTIFICATIVA

- Este software da Ellevo foi licenciado no Programa de Modernização da área Tributária no foco de abrangência da área de informática (CEL/PROMAT/CT - 03/2005) com objetivo de equipar o setor de atendimento de um produto de gestão na abertura de chamados pelo helpdesk e demais equipes de TI;
- No momento, este software atende a outras áreas da SMFP como Gabinete da Secretaria no acompanhamento de processo interno, F/SUBG/CIL na abertura de chamados de serviços, sendo este produto da Ellevo a ferramenta de administração na abertura de chamados “ Faz Fácil” da SMF e controle de inventário da área de TI;
- Também atende no controle do fluxo dos protocolos nos órgãos de tributos, no acompanhamento de prazos e estágios de análise por estes setores envolvidos e com a preservação de toda documentação produzida neste fluxo.;
- Para dar continuidade aos trabalhos, necessitaremos renovar o contrato de manutenção que nos garantirá o suporte e correção de possíveis problemas e atualizações de versão que ventura venham existir;
- Sendo assim torna-se vantajoso a continuidade do uso desta ferramenta, pois qualquer mudança de produto inviabilizaria a continuidade dos trabalhos e o aproveitamento do legado (base dados) já existente, já que temos 10 anos de investimento na customização deste software para atendimento as necessidades da SMFP.

3 – ESCOPO DA CONTRATAÇÃO - ATIVIDADES

3.1 – ATIVIDADES DE SUPORTE

1. Configuração de ambiente de utilização do sistema em função de problemas ocasionados pelo software Ellevo,
2. Capacitação dos funcionários da SMF nas rotinas de atendimento e novas versões disponibilizadas por migração do produto;
3. Identificar e/ou interpretar os defeitos apresentados pelos produtos descritos nesta proposta;
4. Transmitir por escrito para a Secretaria Municipal de Fazenda do Rio de Janeiro todas as informações e/ou providências a serem tomadas pela (Ellevo), no sentido de:





- a. Provisionar como e quando serão feitas as correções definitivas do defeito apresentado;
 - b. Disponibilizar as novas versões que venham a ser liberadas, no que diz respeito a correções de erros que possam afetar o seu funcionamento normal, melhorias de performance e novas funcionalidades.
5. Prover possível solução para contornar o defeito apresentado;
 6. Deverá ser disponibilizado e atualizado toda e qualquer documentação do produto;
 7. A contratada deverá prestar suporte ao software e executar instalação e configurar os produtos novos envolvidos, tanto para atividade no servidor, como para auditoria e consoles de atendimento, dando suporte e acompanhamento de profissionais da empresa junto a SMFP sempre que se fizer necessário;
 8. Estão incluídos nas atividades de suporte a implementação de novos módulos assim como apoiar os procedimentos de configuração do ambiente necessário para a operacionalidade dos mesmos;
 9. Prestar esclarecimentos de dúvidas operacionais e funcionais na utilização e desempenho do sistema Ellevo.

4 – CONSIDERAÇÕES GERAIS – prazos e garantias

4.1 - PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados a partir da data de sua assinatura. O pagamento será efetuado em 12 (doze) parcelas iguais e irrevogáveis.

4.2 - PRAZO DE ATENDIMENTO

- a) Prazo para primeiro atendimento de 6 horas após a abertura de chamado;
- b) Prazo máximo de 24 horas para restabelecimento do sistema desde que a falha seja imputável ao sistema;
- c) Prazo de 72 horas para correção de falhas detectadas, desde que não interfira na operacionalidade do sistema;
- d) Os demais atendimentos deverão ser feitos através de cronograma estabelecido pelas partes envolvidas.





4.3 - GARANTIA

- a) A Contratada deverá dar garantia de funcionamento para as atualizações do software de no mínimo 1(ano) após as aplicações de novas versões de sistema, independente da vigência do contrato de suporte técnico contratado;
- b) O Suporte deverá ser feito remotamente através de VPN, e-mail ou telefone no período das 09:00 às 18:00 hs nos dias úteis;
- c) As novas implementações, migrações de versão ou intervenção em banco de dados, somente poderão ser feitas de forma presencial.

5 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- a) Prestar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência e na Proposta;
- b) Tomar as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, em consequência da execução dos trabalhos;
- c) Responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do objeto deste Contrato, respondendo por si, seus empregados, prepostos e sucessores, independentemente das medidas preventivas adotadas;

6 – RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- a) Realizar os pagamentos na forma e condições previstas neste Contrato;
- b) Caberá à Coordenadora de Infraestrutura e Logística da Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento em conjunto com a Iplanrio/ 3ª GTIS exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização e o acompanhamento da execução dos serviços contratados, à qual caberá o direito de recusa, caso não tenham sido realizados em perfeitas condições de utilização ou em desacordo com o objetivo e escopo do serviço, submetendo-se a Contratada a todas as medidas, processos e procedimentos necessários ao bom andamento das atividades.





PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento
Empresa Municipal de Informática S/A – 3ªGTIS

Atenciosamente

Carlos Alberto Cogliatti
IplanRio – 3GTIS
Supervisor Operações



SMFOF1202207226