

PROPOSTA – ASSISTÊNCIA TÉCNICA SISTEM ACERVO

Empresa: Compuvision Informática LTDA

CNPJ: 00.352.192/0001-03

Endereço: Rua Aracóia, 312 – Rio de Janeiro – RJ – Cep: 21.044-140

Fone/Fax: (0xx21) 2498-7802 / (0xx21) 2480-9063

Endereço eletrônico: marco.souza@compuvision.com.br,
marco.servico@compuvision.com.br.

OBJETO:

Suporte técnico ao Sistema Acervo e ao ambiente de banco de dados Caché.

Detalhamento dos serviços a serem prestados

1. Suporte Técnico

1.1. A CONTRATADA deve possuir, no Brasil, um serviço telefônico de suporte composto de número fixo e celular, além de uma caixa postal eletrônica (e-mail) exclusiva para o atendimento e suporte técnico à Câmara dos Deputados ou site na web específico para o registro e acompanhamento de chamados de suporte técnico. Os números telefônicos, fixo e celular, devem estar disponíveis, nos dias úteis (segunda a sexta feira, exceto feriados nacionais e locais de Brasília), para receber ligações das 8 às 22 hs durante toda a vigência do contrato.

1.1.1 suporte técnico de que trata este Acordo de Nível de Serviço abrange:

- Problemas com a instalação e parametrização do hardware, dos servidores de aplicação, do banco de dados, e demais componentes que compõem o Sistema Acervo;
- Parametrização e funcionamento dos softwares de gerenciamento do sistema;
- Problemas e incidentes relacionados com o ambiente de instalação – servidor de aplicações, banco de dados; integração com outros serviços, etc;
- Dúvidas sobre operação do sistema;

- Dúvidas de operação das rotinas de manutenção – backup, restore, configurações, etc.

1.2 Os chamados de suporte técnico poderão ser abertos por telefone, e-mail ou software utilizado especificamente para essa finalidade pela Contratada.

1.2.1 No registro das solicitações de suporte técnico serão fornecidas as seguintes informações para abertura da respectiva ordem de serviço:

1.2.1.1 Descrição do serviço a ser executado ou da anormalidade observada;

1.2.1.2 Nome do responsável pela solicitação do serviço.

1.2.1.3 Tipo de gravidade da anormalidade observada.

2 Abertura dos Chamados

2.1 Os chamados de suporte técnico poderão ser abertos por telefone, e-mail ou software utilizado especificamente para essa finalidade pela Contratada.

2.2 suporte técnico será presencial, de segunda-feira a sexta-feira das 8 às 22h, nas situações em que o suporte telefônico não permita solucionar o problema apresentado.

3 Chamados em Dias Não Úteis

3.1 A Câmara dos Deputados poderá solicitar à CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, a disponibilização do suporte técnico em fins-de-semana e feriados, com as mesmas características definidas para os dias úteis, limitando-se essa solicitação a um total de 20 (vinte) dias por ano.

3.1.1 A solicitação de suporte em dia não útil deverá ser encaminhada à CONTRATADA em um prazo mínimo de 3 dias úteis.

4 Prazos de Atendimento e Solução

4.1 Para os chamados de suporte técnico foram definidos prazos de atendimento e solução.

4.1.1 Prazo de atendimento: Prazo em que a contratada deverá disponibilizar um técnico para atendimento do chamado, por telefone ou presencialmente, na Câmara dos Deputados.

4.1.2 Prazo de Solução: Prazo em que o chamado deverá ser encerrado, com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.

4.2 Os prazos para atendimento serão contados a partir do registro do chamado pela Câmara dos Deputados, por telefone, e-mail ou software específico.

4.2.1 Os prazos serão contados em:

- a) Horas úteis: Horas decorridas entre 8 e 22h de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e locais em Brasília.
- b) Horas corridas: Horas decorridas entre a abertura do chamado e o atendimento/solução.
- c) Minutos: Minutos decorridas entre a abertura do chamado e o atendimento/solução.

4.2.2 Para efeito de classificação de urgência e estabelecimento dos prazos de atendimento e solução, os chamados de suporte técnico foram classificados conforme tabela abaixo:

Gravidade Descrição Prazos

Atendimento Solução

Pequena (P) Dúvidas ou incidentes que não comprometem a disponibilidade do serviço. 6 horas úteis 36 horas úteis

Média (M) Dúvidas ou incidentes que comprometem mas não tornam o serviço indisponível. 1 hora corrida 36 horas corridas

Alta (A) Incidentes que tornam indisponível o serviço. 30 minutos 24 horas corridas

5 PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES

5.1 Os chamados técnicos relativos à implementação de novas funcionalidades de software, devem ser solucionados no prazo de até quarenta dias corridos, ou, caso a contratada demonstre o alto grau de dificuldade das alterações em sistema, um novo prazo pode ser acertado entre as partes, caracterizado como prazo excepcional.

5.1.1 O prazo do subitem anterior começará a contar a partir da data e da hora do registro da solicitação técnica.

6 RELATÓRIOS TÉCNICOS

6.1 As solicitações de suporte técnico feitas pela Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados serão registradas pela contratada para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

6.1.1 A contratada apresentará à Coordenação TV Câmara, relatório técnico, informando todas as anomalias verificadas, diagnóstico do problema, soluções provisórias, soluções definitivas, hipóteses sob investigação, dados que comprovem o diagnóstico, assim como dados e circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos.

Preços:

I – DO PREÇO PROPOSTO

Item	Descrição	Marca/ Fabricante	Un.	Qtde.	Preço Total
				Preço Mensal	Preço Anual
1.2.	SERVIÇO DE GARANTIA DE FUNCIONAMENTO, INCLUÍDO ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO DO AMBIENTE OPERACIONAL			5.200,00	62.400,00
PREÇO TOTAL DO ITEM ÚNICO:					62.400,00
PREÇO TOTAL DO ITEM ÚNICO POR EXTENSO: Cinco mil Reais Mensais					

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 90 (noventa) dias.

PRAZO DE GARANTIA DE FUNCIONAMENTO: 12 (doze) meses .

I – DA EQUIPE TÉCNICA DE SUPORTE**EQUIPE TÉCNICA DE SUPORTE****NOME: MÁRCIO SORVI DOS SANTOS****NOME: RODNEY FRAGOSO GATTS****NOME:****NOME:****NOME:****II – DA COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS**

Anexamos a esta proposta, documento declarando que a Compuvision é a única empresa a fornecer e dar assistência técnica ao software com as características do Sistema Acervo.

Brasília, 22 de novembro de 2010.

Márcio Sorvi dos Santos

Representante legal da empresa