



Sony Brasil Ltda

Rua Inocência Tobias, 125 - Barra Funda - São Paulo - CEP: 01144-000 - Brasil - Tel (11) 2196-9000

São Paulo, 13 de Setembro de 2013.

A

Camara dos Deputados DF – TV Camara

Att: Sr. Luiz Flávio Menezes

Ref: Proposta de Contrato de Suporte técnico para o Sistema Network Solution.

Configuração do Sistema:

Playout – 3 unidades
Ingest – 4 unidades
Servidor Diário Cluster com 2 nos – 1 unidade
Unidade de Armazenamento Central – 2 módulos
Servidor de Banco de Dados – 1 unidade
Servidor de Controle - 1 unidade

Periféricos – Backbone de rede 10 Gbit Ethernet, Matriz KVM

Condições:

1- Visitas Mensais

- 1.1- O contrato garante 2 (duas) visitas trimestrais em 2 (dois) dias consecutivos, totalizando 8 visitas anuais;
- 1.2- As visitas serão utilizadas para verificar a condição geral do sistema (Hardware e Software), e reparar pequenas falhas;
 - 1.2-1. Parametrização do hardware, dos servidores de aplicação, do banco de dados, e demais componentes que compõem o sistema;
 - 1.2-2. Parametrização e funcionamento dos softwares de gerenciamento do sistema;
 - 1.2-3. Incidentes relacionados com o sistema - servidor de aplicações, banco de dados e/ou integração com outros servidores;
 - 1.2-4. **Update** de software para correção de bugs.
- 1.3- Verificação e correção de dúvidas operacionais, treinamentos operacionais e atualização de periféricos;
 - 1.3-1. Dúvidas sobre operação do sistema;
 - 1.3-2. Dúvidas de operação das rotinas de manutenção - *backup, restore*, configurações, entre outras;
 - 1.3-3. Treinamento operacional direcionado, o Cliente deverá informar com antecedência a necessidade do treinamento, conteúdo e nome dos participantes;
- 1.4- O Cliente deverá eleger um técnico que será responsável por fazer o contato entre Cliente e SONY BRASIL LTDA através de telefone, e-mail, software de suporte, web ou o sistema que for definido, e deverá ter o conhecimento geral do sistema e as senhas administrativas;
- 1.5- Haverá um Relatório de Ocorrência que deverá ser preenchido, este relatório conterá as informações detalhadas sobre todo e qualquer problema que o sistema venha a

apresentar, e deverá ser informado até 05 dias antes a data agendada para a visita mensal utilizando o sistema de suporte definido, sendo 1 (um) Relatório para cada problema identificado;

- 1.6- Dependendo do problema identificado, poderá haver a necessidade de uma visita.
- 1.6-1. Caso o problema seja crítico ao sistema, que comprometa operações vitais e que não possam ser re-estabelecidas via acesso remoto ou contornadas temporariamente;
- 1.7- As visitas serão realizadas em horário comercial, de segunda a sexta-feira de 09:00 as 18:00hs (9x5), exceto feriados; devendo os terminais estarem disponíveis nas datas agendadas.

2- Atendimento telefônico/e-mail

- 2.1- O Contrato garante a disponibilidade de um número de telefone e endereço de e-mail para atendimento telefônico exclusivo;
- 2.2- O prazo de resposta do atendimento telefônico dependerá da Gravidade do problema conforme tabela abaixo

Gravidade	Descrição	Prazos	
		Atendimento	Solução
Pequena (P)	Dúvidas ou incidentes que não comprometem a disponibilidade do serviço : - Parada de 1 Ingeste - Parada do KVM - Parada do Banco de Dados	6 horas úteis	12 horas úteis
Média (M)	Dúvidas ou incidentes que comprometem mas tornam o serviço indisponível: - Parada do Servidor de dados - Perda da redundância de armazenamento (1 HDD pifado) - Parada de 2 ou 3 Ingestes	1 hora corrida	6 horas corridas
Alta (A)	Incidentes que tornam indisponível o serviço : - Parada dos Exibidores Master e Slave - Parada do Servidor Diário ou Armazenamento Central (Cluster) - Parada do Servidor de Controle - Parada de todos Ingestes - Parada do Switch	30 minutos	02 horas corridas

- 150
4
- 2.3- Não há limites de quantidades de atendimento por e-mail ou telefone, entretanto esse atendimento é destinado a problemas emergenciais, conforme tabela acima;
 - 2.4- O tempo de atendimento é aquele decorrente entre o momento do contato de um técnico da TV Camara informando uma ocorrência e o retorno da Sony informando a próxima ação, via telefone ou mensagem eletrônica;
 - 2.5- O tempo de solução é aquele decorrente da mensagem de retorno do atendimento até a solução final do problema ou da dúvida em questão.

3- Coberturas não contratadas

- 3.1- Os serviços abaixo não são cobertos pelo presente contrato:
 - 4.1-1 Instalação ou manutenção de cabos (cabos de rede, cabos de áudio e vídeo, instalação elétrica, nobreaks, etc);
 - 4.1-2 Manutenção em equipamentos de áudio e vídeo (VTRs, câmeras, Switchers, adaptadores e monitores);
 - 4.1-3 Upgrade de Software e de Hardware;
 - 4.1-4 Atendimento 24x7;
 - 4.1-5 Operação assistida;
 - 4.1-6 Técnico residente.


4- Valor do Contrato

- 4.1- A minuta de contrato tomará como base os termos e condições descritas neste documento, podendo haver alteração conforme acordo entre Cliente e SONY BRASIL LTDA;
- 4.2- O valor será de R\$ 68.400,00 (Sessenta e Oito Mil e Quatrocentos Reais Reais), divididos em 12 parcelas de R\$ 5.700,00 (Seis Mil e Setecentos Reais)
- 4.3- O faturamento mensal será realizado no dia 10 do mês seguinte ao mês de realização do serviço.
- 4.4- Taxa de conversão será a do dia do faturamento conforme informação no site do Banco Central.

5- Validade

- 5.1- Essa proposta tem validade de 45 dias

São Paulo, 13 de Setembro de 2013.


Pedro Paz
Gerente de Serviço ao Cliente
Professional Solution
Sony Brasil LTD

Pedro Paz
Gerente Nacional
Engineering and Service & Parts Center
Professional Solutions Brasil

