	Nome do documento	Documento de Visão
	Revisão	Identificação do modelo


Informações do Projeto	
Nome do Projeto:	SUSTENTAÇÃO
Sistemas Envolvidos:	INTEGRAÇÃO KONVIVA X SENIOR

Sobre o Documento de Visão

O documento de visão é o documento base da proposta comercial da Fábrica de Software da Senior. O objetivo deste documento é apresentar o escopo da solução a ser entregue, facilitando o entendimento dos envolvidos e evitando divergências entre a expectativa e as entregas realizadas pelo projeto. Para clarificar o escopo e demonstrar a linha de raciocínio da equipe da Senior na análise e fechamento dessa proposta, esse documento apresenta: o cenário em que o cliente se encontra, os problemas enfrentados, o objetivo a ser atingido e a solução proposta, bem como as condições para o projeto e as pessoas envolvidas nessa fase de análise.

Sumário

1. SUSTENTAÇÃO	2
1.1. O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO CONTEMPLA:	2
1.2. O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO NÃO CONTEMPLA:	2
1.3. DEFINIÇÃO DE CRITICIDADE PARA SUSTENTAÇÃO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	2
1.4. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE E PREMISSAS.....	4
1.5. ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇO E FRANQUIA MENSAL.....	4

	<p>Nome do documento</p> <p style="text-align: center;">Documento de Visão</p>
<p>Revisão</p> <p style="text-align: center;">1.2</p>	<p>Identificação do modelo</p> <p style="text-align: right;">FS - DV - 002</p>

1. Sustentação

A contratação da oferta de Sustentação é por meio de franquia mensal de horas, para o seguinte escopo:

- Integração Konviva x Gestão de Pessoas – HCM

O serviço de sustentação será efetuado em **horário comercial, entre 08h-12h e 13h30-18h**, de segunda-feira a sexta-feira, exceto em feriados.

A necessidade de atuações da equipe de Sustentação fora do horário estabelecido, plantões e sobre avisos deverão ser previamente comunicados e não estão contemplados nesta proposta. Sendo assim, deverão ser contratados mediante proposta comercial adicional.

1.1. O serviço de sustentação contempla:

- **Suporte a customizações**
Serviço que possibilita o atendimento para esclarecimento de dúvidas para as customizações citadas no item 1, dentro do horário comercial de atendimento conforme a criticidade dos chamados (descrita posteriormente), desconsiderando o tempo de “Aguardando retorno do cliente”.
- **Manutenção corretiva**
Serviço que possibilita o atendimento à correção de erros nas customizações citadas no item 1, em horas úteis, dentro do horário comercial de atendimento para correção de erros conforme a criticidade dos chamados (descrita posteriormente), desconsiderando o tempo de “Aguardando retorno do cliente”. Todo erro categorizado como crítico, alta criticidade ou média que possuir uma opção de contorno que atenda a necessidade do cliente, poderá após a liberação do contorno ser recategorizado com uma criticidade menor. A partir desta recategorização, se respeitará o prazo de atendimento do erro da nova criticidade.


1.2. O serviço de sustentação não contempla:

- Monitoramento de questões legais e respectivas implementações, bem como alterações na tecnologia em que o sistema foi construído. Caso seja do interesse do cliente realizar as alterações dos sistemas com a Fábrica de Software, o mesmo deve solicitar uma nova demanda explicitando o que deve ser modificado (esta será orçada e tratada a parte).
- Manutenção **evolutiva** e implementações de melhorias em soluções desenvolvidas pela Senior. As demandas de implementação de novas funcionalidades e regras de negócio deverão passar por solicitação de proposta de serviço adicional.
- Suporte a sistemas legados da Senior. Exemplos: Regente e Portal Corporativo (Liferay).
- Suporte a sistemas terceiros.
- Instalação, manutenção, suporte, monitoramento ou quaisquer intervenções na infraestrutura de TI (sistemas operacionais, servidores, estações de trabalho, cabeamento, switches etc.).
- Implantação, configuração ou parametrização de novos módulos ou sistemas, mesmo que façam parte de solução adicional às existentes.
- Instalação, integração, manutenção de sistemas ou soluções.
- Treinamento e/ou capacitação de pessoal.

1.3. Definição de criticidade para sustentação e Acordo de Nível de Serviço

Independente de efetuar a solução do chamado, o primeiro nível do suporte tem a obrigação nesta primeira análise em efetuar a categorização do chamado para o correto controle dos prazos SLA.

Os quadros a seguir apresentam os critérios para definição da criticidade do chamado e o prazo para atendimento em horas úteis (horário comercial), desconsiderando o tempo no status “Aguardando retorno do cliente”:


	Nome do documento	
	Documento de Visão	
Revisão	1.2	Identificação do modelo FS - DV - 002

- **Atendimento a dúvidas:** o prazo corresponde ao tempo para atendimento do chamado de dúvida.

Descrição	Criticidade	Prazo
Dúvida em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser respondida imediatamente, considerando possibilidade de perdas e/ou danos significativos ao cliente.	Crítica	8 h
Dúvida em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser respondida com urgência.	Alta	16 h
Dúvida em processo importante, mas que não requer urgência nos esclarecimentos, considerando que a finalização do processo pode esperar alguns dias.	Média	24 h
Dúvida em processo não crítico do sistema e que não representam impacto significativo ao cliente	Baixa	32 h

- **Incidentes:** o prazo corresponde ao tempo para que seja dada uma solução definitiva ou de contorno ao problema apresentado no chamado.

Descrição	Criticidade	Prazo
Incidentes que envolvam vários usuários, ou áreas, que esteja impossibilitando estes de realizarem suas atividades. Incidentes que geram impactos diretos sobre os negócios. Está diretamente ligado a parada total do sistema, que impeça sua utilização. Como parâmetro de usuários impactados, serão considerados 100% dos usuários impactados.	Crítica	16 h
Incidentes que envolvam vários usuários ou área impactada, não podendo ser utilizado para um único usuário, e que esteja impossibilitando estes de realizarem suas atividades. Incidente que causa impacto sobre os processos internos, mas que afete os negócios. Como parâmetro de usuários impactados, serão considerados 75% dos usuários impactados.	Alta	24 h
Incidentes que envolvam mais de um usuário, e que estejam causando a interrupção parcial do serviço prestado pela TI, além de limitar parcialmente os usuários de realizarem suas atividades. Como parâmetro de usuários impactados, serão considerados 50% dos usuários impactados.	Média	44 h
Incidentes que envolvam um único usuário e que não esteja impactando diretamente a realização de suas atividades	Baixa	160 h

	Nome do documento Documento de Visão
Revisão 1.2	Identificação do modelo FS - DV - 002

1.4. Responsabilidades do Cliente e Premissas

O Cliente deverá cooperar com a SENIOR no desempenho dos Serviços estabelecidos nesta Proposta. Sem pretender limitar a abrangência dessa disposição, o Cliente será responsável por:

- Fornecer à SENIOR, sem atrasos, acesso aos dados e às informações necessárias;
- Fornecer pessoal experiente, qualificado e trabalhando de acordo com esta Proposta, que possua habilidades adequadas para realizar as tarefas e os deveres designados de uma maneira competente e oportuna;
- Designar uma ou mais pessoas com capacidade, conhecimento e/ou experiência apropriados, preferencialmente da alta administração, para supervisionar os Serviços;
- Tomar todas as decisões gerenciais e desempenhar todas as funções gerenciais, bem como transmitir prontamente todas estas decisões e aprovações, de modo que não retardem ou impeçam o desempenho dos Serviços pela SENIOR;
- Estabelecer e manter controles internos;
- Avaliar os resultados dos Serviços;
- Notificar prontamente a SENIOR sobre quaisquer questões, preocupações ou disputas com referência aos Serviços;
- Fornecer acesso total e irrestrito a servidores, bases de dados, tabelas e quaisquer componentes da infraestrutura de TI relacionadas aos sistemas sustentados para que seja possível realizar as análises e investigações dos incidentes, diagnosticar os problemas e identificar corretamente a causa-raiz – considerando ambiente de homologação;
- Fornecer usuários e senhas necessárias para conexão em ferramenta homologada;
- Disponibilizar as customizações para acesso da equipe Senior sem senhas ou chaves de controle, em qualquer ambiente que possua: produção, homologação, testes, etc. Caso haja alguma customização com esse controle (chave ou senha), a equipe Senior tentará realizar o atendimento, porém, não mais obrigada a ser dentro do SLA acordado.
- Ter ciência de que horas adicionais poderão ser cobradas ao término das horas contratadas. A equipe de Sustentação irá notificar o cliente caso o limite de horas contratado seja atingido e nesse caso, irá solicitar autorização para executar atendimento quando solicitado. Havendo autorização do cliente para o atendimento, as horas excedentes serão enviadas para faturamento.
- Acionar a equipe de Sustentação através da abertura de chamados em ferramenta a ser disponibilizada pela Senior.

1.5. Especificação de serviço e franquia mensal

Projeto Fechado: É o projeto em que, independente das horas trabalhadas, o valor mencionado na proposta para execução dos serviços será o faturado.

Descrição do Serviço	Franquia de Horas Mensais
Sustentação	04:00
Total:	04:00

Regras para Uso da franquia de horas

- O total de horas do mês pode ser utilizado no próprio mês ou nos dois meses subsequentes.
Exemplo: se o cliente tem contratada uma franquia mensal de 8 horas, as 8 horas do mês de agosto podem ser utilizadas até outubro do mesmo ano.
- A franquia de horas de um determinado mês também pode ser antecipada no mês anterior.
Exemplo: se o cliente tem contratada uma franquia mensal de 8 horas, no mês de agosto, se necessário, ele pode optar por adiantar o consumo das horas do mês de setembro do mesmo ano.