



↳ Senior

---

# Proposta de **Investimento**

# 1. SOLUÇÃO E INVESTIMENTO

---

Com base nas informações levantadas durante a fase de mapeamento das suas necessidades, seguem os valores por solução deste projeto.

## 1.1 Mensalidade – Sustentação<sup>1</sup>

Descrição do Serviço
Sustentação sobre os <i>sistemas</i> e <i>quantidade de horas mensais selecionados na oferta Marketplace</i>

<sup>1</sup> Serviços de sustentação mensal sobre o(s) sistema(s) desenvolvido(s) pela Senior;

<sup>2</sup> A franquia de horas de um determinado mês pode ser utilizada no próprio mês ou nos dois meses subsequentes. A equipe de Sustentação notificará o cliente caso o limite de horas contratado seja atingido e existindo necessidade de atendimento, solicitará autorização para antecipar as horas do próximo mês;

<sup>3</sup> Caso o cliente utilize todas as horas do mês corrente e as horas do mês subsequente (antecipadas), nossa equipe de Sustentação irá notificar o cliente solicitando a continuidade no atendimento através de faturamento mediante RAT.

# 2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

---

## MENSALIDADE

### Sustentação sobre Sistemas

O vencimento é mensal, no dia 20 de cada mês.

O primeiro pagamento ocorrerá em 60 (sessenta) dias após aprovação e assinatura da proposta comercial, desconsiderando o mês da efetiva aquisição/faturamento.

# 3. TERMOS E CONDIÇÕES

---

## 3.1 CONDIÇÕES GERAIS

- » Todos os valores contemplados nesta proposta contêm impostos;
- » Na hipótese de rescisão contratual/cancelamento dos serviços, caso o cliente manifeste o desejo de realizar nova contratação, deverá assinar nova proposta comercial;
- » As condições expressas neste documento são válidas por 60 dias a partir da data de emissão desta proposta.



## 3.2 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 3.2.1 Nos casos de serviços realizados em dias úteis, fora do horário de expediente (das 08:00 às 18:00), o valor hora dos profissionais Senior sofrerá um adicional de 50%. Aos sábados, domingos e feriados este valor hora será acrescido em 100%;
- 3.2.2 Em caso de eventual alteração de escopo de projeto deverão ser negociados volume de horas, prazos e investimentos. Horas complementares ou excedentes deverão ser negociadas a parte;
- 3.2.3 O cancelamento de qualquer agendamento deverá ser feito com no mínimo 10 dias de antecedência. O descumprimento deste prazo acarretará a cobrança de 8 (oito) horas de trabalho, bem como das despesas já incorridas;
- 3.2.4 As horas improdutivas e/ou de retrabalho, por culpa do Cliente, serão faturadas pela Senior e impactarão o cronograma dos serviços. São consideradas desta forma, dentre outras situações: (i) Retrabalho causado por falta de definição, criação e validação dos processos, ou ainda capacidade do usuário designado pelo cliente para realização da atividade, ou pela substituição do mesmo; (ii) Todo e qualquer impedimento da execução do trabalho ocasionada por atrasos de atividades de responsabilidade no cronograma pode comprometer o prazo do projeto; (iii) Retrabalho provocado por problemas no ambiente operacional e em função de mudanças administrativas que implique na alteração dos processos previstos no início e no decorrer da projeto; (iv) Falta de recursos de responsabilidade do cliente para executar as atividades previstas no cronograma; (v) Horas que os profissionais Senior ficaram aguardando, por quaisquer motivos, a disponibilidade de um profissional ou recursos técnicos de hardware, ou de software para a execução de atividades pré-programadas e agendadas em cronogramas;(vi) Baixo comprometimento e apoio das chefias das diversas áreas às equipes do projeto;
- 3.2.5 Os sistemas e artefatos que forem criados, a partir do projeto descrito nesse documento, são de propriedade da Senior e poderão ser reutilizados pela empresa Senior na confecção de novos módulos, ou incorporados ao seu portfólio de produtos.
- 3.2.6 Definições ou melhorias dos processos de negócios do Contratante são de responsabilidade do mesmo, não sendo contempladas nas ofertas descritas nessa proposta. Caso o cliente deseje, a Senior poderá prestar serviços adicionais de definições e desenho de processos.
- 3.2.7 Os responsáveis pelo projeto devem dispor de canais rápidos para a tomada de decisões;
- 3.2.8 O cliente deve colocar à disposição o ambiente de Tecnologia de Informação (servidores, rede, banco de dados, estações) dentro dos prazos indicados no cronograma do projeto;
- 3.2.9 Em caso de migração de sistemas deverá ser prevista a participação de pessoal da Contratante para apoio na digitação dos dados que estão em fichas, formulários ou documentos dos funcionários que estão em papel ou não que puderem ser migrados dos sistemas anteriores.



### 3.3 PROTEÇÃO DE DADOS

As Partes reconhecem e declaram que, havendo qualquer hipótese de tratamento de dados em decorrência da presente relação contratual, se comprometem a cumprir as disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados), assim como as demais regras de proteção de dados aplicáveis ao caso. A SENIOR se obriga a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em razão desta relação unicamente para os fins e pelo tempo necessários para a execução do objeto deste instrumento, ou ainda com fundamento em outro motivo legítimo, observadas as demais disposições contratuais e de acordo com a Lei 13.709/2018.

### 3.4 PRAZO CONTRATUAL

#### SUSTENTAÇÃO MENSAL

Vigência mínima de 12 (doze) meses, com renovação automática caso não haja manifestação contrária por parte do CLIENTE.

Em caso de rescisão da presente proposta anterior ao prazo mínimo de vigência estabelecido (12 meses), o CLIENTE concorda e aceita que as parcelas vincendas serão faturadas antecipadas e automaticamente pela SENIOR.

### 3.5 SUSTENTAÇÃO SOBRE SISTEMA DESENVOLVIDO

A Sustentação abrange o suporte e manutenção corretiva para os sistemas desenvolvidos pela Senior.

#### 3.5.1 Horário de atendimento

O serviço de sustentação será efetuado em horário comercial, entre 08h-12h e 13h30-18h, de segunda-feira a sexta-feira. A contratação dessa oferta é por meio de franquias mensais de horas conforme apontado no item 1 desta proposta.

#### 3.5.2 Serviço de sustentação contempla:

- **Suporte a dúvidas**

Serviço que possibilita o atendimento para esclarecimento de dúvidas para a(s) solução(ões) sustentada(s), conforme a criticidade dos chamados definida na ferramenta utilizada para atendimento padrão da Senior.

- **Manutenção corretiva**

Serviço que possibilita o atendimento à correção de erros na(s) solução(ões) sustentada(s), conforme a criticidade dos chamados. Todo erro categorizado com a criticidade crítica, alta ou média, que possuir uma opção de contorno que atenda a necessidade do cliente,



poderá após a liberação do contorno ser categorizado com uma criticidade menor. A partir desta recategorização, respeitará o prazo de atendimento do erro da nova criticidade.

### 3.5.3 O serviço de sustentação não contempla:

- **Monitoramento de questões legais e de alterações na tecnologia em que o sistema foi construído:** É de responsabilidade do cliente atentar-se a mudanças na legislação que afetem os processos envolvidos nos sistemas adquiridos e na tecnologia utilizada na confecção deles. Caso seja do interesse do cliente realizar as alterações dos sistemas com a Fábrica de Soluções, o mesmo deve solicitar uma nova demanda explicitando o que deve ser modificado (esta será orçada e tratada a parte).
- **Manutenção evolutiva:** 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, Portal Corporativo (Liferay), Workflow (G6).
- **Suporte a sistemas terceiros**
- **Serviços de Infraestrutura:** Instalação, manutenção, suporte, monitoramento ou quaisquer intervenções na infraestrutura de TI (sistemas operacionais, servidores, estações de trabalho, cabeamento, switches etc.).
- **Consultoria de Implantação:** 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 não Senior.**
- **Treinamento e/ou capacitação de pessoal.**

### 3.5.4 Definição de criticidade para sustentação

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. O chamado poderá ser categorizado da seguinte forma:

	Baixa criticidade	Média criticidade	Alta criticidade
Suporte a dúvidas	Dúvida em rotina não crítica do sistema.	Dúvida pouco urgente em rotina crítica do sistema.	Dúvida urgente em rotina crítica do sistema.
Manutenção corretiva	Erros que embora sejam considerados como erros de sistema, não causam danos aos processos, permitindo que o cliente	Erros que impedem o processo de ser executado em sua plenitude, mas que possibilitam a sua execução através de contornos	Erros que provocam paralização de todo o sistema ou rotina crítica de negócio e sem contorno.



	conviva com eles até a próxima versão. Incluem-se nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo.	oferecidos, cujo impacto com este contorno seja médio ou alto.	
--	---	--	--

### 3.5.5 Acordo de nível de serviço

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”.

**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	8h
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	16h
Dúvida em processo importante, mas que não requer urgência nos esclarecimentos, considerando que a finalização do processo pode esperar alguns dias.	Média	24h
Dúvida em processo não crítico do sistema e que não representam impacto significativo ao cliente.	Baixa	32h

**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	16h
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	24h
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	32h
Incidentes que envolvam um único usuário e que não esteja impactando diretamente a realização de suas atividades	Baixa	160h



## 4. APROVAÇÃO DA PROPOSTA

---

Cientes do escopo e das condições apresentadas na Proposta Comercial datada conforme aquisição da oferta no Marketplace, declaramos que estamos de acordo com o Contrato de Licenciamento de Software e Prestação de Serviços da SENIOR, e autorizamos a realização dos serviços previstos. O Cliente declara, para todos os fins, que está regularmente representado e que a(s) pessoa(s) que assina(m) e rubrica(m) todas as páginas do presente instrumento e dos anexos, se houver, tem poderes para assumir as obrigações pactuadas.

**Senior Sistemas S/A**

CNPJ/MF: 80.680.093/0001-81

Rua São Paulo, 825, Bairro Victor Konder

Blumenau-SC / CEP: 89012-001

