



TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO AVANÇADO

1 SUPORTE AVANÇADO

O Suporte avançado possui alguns diferenciais em relação ao padrão, ampliando a cobertura e velocidade do tratamento de chamado, compreendendo o atendimento no esclarecimento de dúvidas, consultas pontuais e no tratamento de incidentes nos sistemas da Senior relacionados a erros nos produtos.

O serviço de suporte técnico de infraestrutura, quando houver, conforme a modalidade contratada (SaaS), será prestado de acordo com as condições previstas neste documento.

Como o suporte avançado o cliente tem à disposição:

- Registro de chamados pela ferramenta web ou por telefone;
- Atendimento com os analistas mais experientes;
- Acesso mais rápido ao Suporte e atendimento diferenciado;
- Monitoramento proativo da infraestrutura (servidores), opcional para clientes on-premise;
- Apresentação de relatório mensal de performance (principais indicadores, atendimento dos prazos etc.).

Os chamados devem ser registrados por meio da ferramenta web de chamados, por onde serão tramitadas informações contendo respostas e orientações aos clientes. Com o objetivo de agilizar o atendimento e a solução de problemas, preferencialmente os clientes devem ser orientados a buscar respostas no portal de documentação, bases de conhecimento e por meio da assistente virtual SARA e, caso não consiga resolver, então faça a abertura de um chamado na ferramenta.

2 CANAIS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O suporte técnico será prestado pela SENIOR por meio de ferramenta de suporte e/ou telefone em dias úteis, de **segunda a sexta-feira, das 8:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h (horário de Brasília)**, exceto em feriados nacionais, observadas ainda eventuais regras específicas de atendimento, se houver, conforme previsto neste documento.

3 ESCOPO DE SUPORTE A PRODUTO

Os serviços deste documento contemplam o atendimento aos produtos **nativos**, ou seja, não contemplam o atendimento a rotinas customizadas, mesmo que estas tenham sido desenvolvidas utilizando as ferramentas de customizações da Senior.

Não se compreendem nos serviços de suporte técnico, e devem ser remunerados de acordo com o valor-hora dos profissionais da SENIOR, ou negociados por orçamento específico:

- a) Correção de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido do(s) Sistema(s), falhas de equipamento, sistema operacional e/ou instalação elétrica, ou de erros em outros programas não administrados pela Senior;
- b) Serviço de atualização de versão de Sistema(s) ou de outros artefatos disponibilizados pela SENIOR, na infraestrutura do Cliente. A atualização do(s) Sistema(s) somente ficarão sob responsabilidade da SENIOR quando tratar-se de contratação na modalidade SaaS;
- c) Atualização e/ou suporte técnico às customizações do Cliente, mesmo que as mesmas tenham sido desenvolvidas por profissionais da Senior;
- d) Conversão do(s) Sistema(s) e/ou base de dados do Cliente;
- e) Instalação, configuração e/ou administração da infraestrutura fora dos ambientes gerenciados pela SENIOR (não aplicável aos Sistema na modalidade SaaS);
- f) Implantação e/ou parametrização de rotinas, bem como de configuração de dispositivos;

- g) Acompanhamento da execução de rotinas e/ou conferência de informações do Cliente;
- h) Desenvolvimento e/ou alteração de funcionalidades específicas no(s) Sistema(s), solicitadas pelo Cliente;
- i) Treinamento de usuários do(s) Sistema(s).

Em casos especiais, quando for constatada a necessidade de atendimento presencial, o Cliente deverá descrever detalhadamente o problema observado, bem como o dia e horário de disponibilidade dos profissionais envolvidos e equipamentos. Este atendimento não está contemplado no escopo do Suporte, portanto, o serviço deverá ser previamente autorizado pelo Cliente para faturamento adicional de horas e reembolso dos deslocamentos.

4 MATRIZ DE CRITICIDADE

Os chamados de erros de produto e dúvidas possuem prazos estipulados de acordo com a criticidade da situação. A avaliação desta criticidade é realizada de acordo com o impacto no negócio e a urgência (rapidez) com que a solução precisa ser fornecida. Esta classificação é importante para que a Central de Suporte organize as prioridades e atenda os clientes dentro de suas necessidades.

| Criticidade | Dúvidas e incidentes | Correção de erros (bugs de produto) |
|-------------|--|---|
| Baixa | Dúvidas e incidentes em processo não crítico do sistema e que não representam impacto significativo ao cliente | Bugs de sistema que causam impactos pouco expressivos aos processos, permitindo que o cliente continue operando o sistema até a liberação. Incluem-se nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo. |
| Média | Dúvidas e incidentes em processo importante, mas que não requer urgência na solução, considerando que a finalização do processo pode esperar alguns dias. | Bugs de sistema que impedem parcialmente a conclusão de operações de negócio, com risco de provocar custos indiretos ou ineficiências, mas pode ser executado por meio de alternativas ou contornos sugeridos, desde que viáveis na operação de negócio do cliente. |
| Alta | Dúvidas e incidentes em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser tratada com urgência. | Bugs de sistema que impedem processos de negócio de serem executados em sua plenitude, com risco de provocar custos indiretos ou ineficiências, que não há um contorno viável, mas a solução precisa ocorrer em curto prazo. |
| Crítica | Dúvida e incidentes em processo crítico do sistema, que gera alto impacto na realização de entregas importantes de negócio e que precisa ser respondida imediatamente, considerando possibilidade imediata de perdas e/ou danos significativos aos clientes. | Bugs que provocam a paralização de todo o sistema ou em processo crítico de negócio, com risco de perdas imediatas e/ou danos significativos ao cliente, cuja solução de contorno ainda não foi liberada. |

5 PRAZOS DO SUPORTE A PRODUTO – WMS – WIS - FIS

Os prazos de atendimento do suporte avançado são calculados com base no tempo total do chamado, desde a abertura até a apresentação da solução, contando o tempo conforme horário de atendimento e descontando enquanto chamado ficou aguardando retorno do cliente (pausa).

A seguir é apresentada a matriz com os prazos do suporte avançado:

| Dúvidas e Incidentes * | Criticidade | Prazo de início | Prazo de solução |
|--|-------------|-----------------|------------------|
| Define o prazo da Senior, em horas úteis (horário comercial), conforme a criticidade da situação (urgência e impacto no negócio), desconsiderando o tempo no status “Aguardando retorno do cliente”. | Crítica | 1 h | 4 h |
| | Alta | 2 h | 10 h |
| | Média | 4 h | 12 h |
| | Baixa | 8 h | 16 h |

| Correção de erros (bugs de produto) * | Criticidade | Prazo de início | Prazo de solução |
|---|-------------|-----------------|------------------|
| Define o prazo da Senior, em dias úteis (horário comercial), conforme a criticidade dos erros (urgência e impacto no negócio), desconsiderando o tempo no status “Aguardando retorno do cliente”. | Crítica | 1 h | 10 horas |
| | Alta | 2 h | 8 dias |
| | Média | 4 h | 18 dias |
| | Baixa | 8 h | 40 dias |

* estes prazos são válidos para todos os produtos Senior, exceto WMS, WIS e FIS, que possuem um documento diferenciado, com tempos específicos.

IMPORTANTE: Os prazos são referências e estimativas que ajudam a estabelecer expectativas de atendimento, mas podem surgir situações que exijam mais tempo do que o normal, por tratarem-se de eventos mais complexos, que tornam as análises mais prolongadas.

Os prazos de atendimento são calculados com base no horário comercial (8h às 12h e das 13h às 18h) e consideram o tempo total, desde a abertura até a solução do chamado, sem contar o tempo em que o chamado ficou aguardando seu retorno (pausa).

6 PREMISSAS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

Para acesso e validade do serviço de suporte técnico, o Cliente deverá:

- Ter instalada a versão atualizada do(s) Sistema(s), conforme Política de Ciclo de Vida das Versões (PCVV) disponível no [portal de documentação](#).
- Consultar a documentação disponibilizada pela Senior;
- Consultar a Senior somente por meio de pessoas treinadas (usuários-chave) na utilização do(s) Sistema(s);
- Comunicar a necessidade à Senior, detalhando o problema identificado, o impacto, a urgência e as evidências;
- Participar ativamente do atendimento, fornecendo informações e, conforme o caso, acesso remoto por meio de ferramentas homologadas pela Senior, sempre que for solicitado.

A fim de conferir agilidade ao processo de atendimento, considera-se boa prática que o Cliente:

- a) Mantenha um ambiente de homologação com a versão e os dados compatíveis com o ambiente de produção;
- b) Possua recursos de TI para atendimento de primeiro nível (atendimento aos usuários).

7 HORÁRIO ESTENDIDO E PLANTÃO

Em situações pontuais que o cliente requerer o atendimento fora do horário comercial, o suporte poderá atuar, desde que haja disponibilidade de pessoal para realizar os serviços.

| | | |
|---------------------------------|-------------|-------------------------------|
| Segunda à Sexta 18h às 08h | Plantão | 75% do valor hora do suporte |
| | Acionamento | 150% do valor hora do suporte |
| Sábados, Domingos e Feriados | Plantão | 100% do valor hora do suporte |
| | Acionamento | 200% do valor hora do suporte |

8 INFRAESTRUTURA CLOUD/SAAS

Clientes na modalidade SaaS, possuem condições adicionais de prestação de serviços de suporte técnico, conforme itens a seguir:

8.1 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO CLOUD/SAAS

A Senior mantém um serviço 24x7 de monitoramento ativo em toda infraestrutura Cloud com o objetivo de garantir a máxima disponibilidade dos serviços, de acordo com os termos e condições apresentados neste documento.

| Indicador | Meta | Métrica | Frequência | Apuração |
|----------------------|--------|-------------------------------------|------------|----------|
| Disponibilidade SaaS | 99,00% | Percentual sobre o total contratado | Mensal | Mensal |

8.2 PARADAS PROGRAMADAS

As paradas programadas serão previamente comunicadas ao Cliente por meio da ferramenta de chamados, e-mail ou canal de comunicação em vigor.

Exemplos de atividades que caracterizam paradas programadas:

- a) Manutenção do Software da Senior (Exemplo: correções de erros, ajustes, atualizações e necessidades legais);
- b) Reorganização do Banco de Dados (Exemplo: criação de índices);
- c) Aplicação de patches (Exemplo: atualizações do sistema operacional).

8.3 BACKUP E GUARDA

Sistemas de Gestão de Pessoas, Gestão Empresarial, SDE Senior, Gestão de Acesso e Segurança, Análise Gerencial e Portal Corporativo.

- Banco de Dados - backup completo diário armazenado por 15 dias (15 versões);
- Aplicações e sistema operacional - backup incremental diário com retenção máxima de 15 dias (15 versões) / backup completo semanal com retenção por 30 dias (5 versões) / backup completo mensal com retenção por 1 ano (12 versões).

Painéis Gestão de Pessoas, Processos e Painéis Nova Plataforma Gestão Empresarial, SAM, Ronda de Vigilantes e APP

- Banco de Dados – backup completo diário armazenado por 30 dias (30 versões);
- Aplicações e sistema operacional – Não se aplica, visto que não são armazenadas informações do cliente nas instâncias de aplicação.

8.4 PRAZOS DO SUPORTE A INFRAESTRUTURA SAAS

O suporte a infraestrutura SaaS funciona na modalidade 24x7, podendo ser acionado por telefone ou ferramenta de chamados.

A seguir é apresentada a matriz com os prazos do suporte a **infraestrutura SaaS**:

| Incidentes | Criticidade | Prazo de solução |
|--|-------------|-------------------------|
| Aplicação ou função chave inoperante com impacto crítico em grande número de usuários e que não há contorno viável, configurando-se indisponibilidade total do serviço. | Crítica | 2 horas |
| Aplicativo ou função chave com desempenho deteriorado, impactando um grande número de usuários ou entregas do cliente. Pode haver contorno, mas que o cliente não pode utilizar por muito tempo. | Alta | 8 horas |
| Aplicativo ou função de menor criticidade inoperante, com algum impacto operacional ou com desempenho deteriorado, mas sem impacto imediato no fornecimento dos serviços prestados. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por algum tempo. | Média | 24 horas |
| Incidente menor em aplicação ou função não crítica e que não afeta entregas do cliente. Pode haver contorno viável que o cliente possa utilizar por longo período de tempo. | Baixa | 96 horas |

| Solicitações de Serviço | Criticidade | Prazo para início de atendimento |
|---|-------------|---|
| Requisição que necessita de atendimento urgente. O cliente depende desta solicitação para realizar seu trabalho ou realizar entregas urgentes de negócio. | Crítica | 6 horas |
| Requisição que o cliente dependa desta solicitação para realizar seu trabalho ou entregas de negócio. O atendimento geralmente precisa ser realizado em até 3 dias úteis após a abertura. | Alta | 16 horas |
| Requisição de urgência média que pode ser atendida até 5 dias úteis após a abertura | Média | 24 horas |
| Requisição de baixa urgência que não possuem prazo específico de atendimento e podem ser acordadas com o solicitante. | Baixa | 32 horas |

9 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PADRÃO (ANS)

Para os clientes que contratam o pacote de serviços **Avançado** a Senior oferece a **opção** de um acordo de nível de serviço, com penalidades caso sejam descumpridos os prazos para resolução de chamados, conforme tabela abaixo:

| SLA | |
|-----------------------|------------|
| Cumprimento de prazos | Penalidade |
| Mais de 90% | 0% |
| De 80% a 90% | 2,5% |
| De 70% a 80% | 5,0% |
| De 60% a 70% | 7,5% |
| Menos de 60% | 10% |

9.1 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO ANS

A **apuração** dos resultados de cumprimento do ANS e penalidades são opcionais e o cliente deve manifestar seu interesse no momento do fechamento do contrato. A avaliação de resultados é mensal com fechamento de resultados realizado a cada 3 (três) meses, utilizando-se como base os **prazos de atendimento do suporte avançado**. As penalidades, quando cabíveis, serão aplicadas a 1 (uma) mensalidade.

A aplicação de penalidades, quando cabíveis, poderá ser realizada somente após o fechamento de duas avaliações trimestrais, aplicando-se os percentuais de acordo com a tabela acima.

9.2 CONDIÇÕES PARA VALIDAÇÃO DAS PENALIDADES DO ANS

Para que seja possível o atendimento dos níveis propostos pela Senior, existem alguns requisitos devem ser observados para a validade do acordo. Os requisitos serão observados durante a avaliação de performance do ANS, contudo, os chamados vencidos vinculados a requisitos não atendidos não serão considerados na apuração.

A seguir é apresentada a lista de requisitos:

Documento formal de encerramento do projeto: O ANS somente será válido após a liberação dos sistemas para uso por meio da assinatura do Documento de Oficialização do Sistema em Produção (DOSP).

Sistemas em versão atualizada: O cliente deverá estar com os sistemas em versão atualizada, conforme Política de Ciclo de Vida de Versões (PCVV).

Ambiente de Homologação: A existência de um ambiente de homologação com a aplicação Senior e dados atualizados periodicamente é necessária, para que sejam validadas todas as eventuais alterações ou atualizações em ambiente de testes antes da atualização do ambiente de produção.

Acesso as bases do cliente: Para o atendimento dos chamados abertos, deverá ser disponibilizado por parte do cliente o acesso ao ambiente onde seja possível reproduzir ou simular a situação relatada no chamado.

Este acesso, deve ser disponibilizado através de ferramenta que atendam aos requisitos definidos pela Senior.

Fornecimento dos usuários e senhas necessárias para conexão em ferramenta homologada: Conforme descrito no tópico anterior, para o atendimento do acordo firmado será necessária a disponibilização de conexão remota à base atualizada. Para este acesso, deverá ser repassado pelo cliente os usuários e senhas necessárias.

Acesso a usuários chave capacitados: É necessária a disponibilidade de profissional designado pelo cliente que possua o conhecimento necessário para esclarecer dúvidas na simulação e testes realizados pela equipe Senior, durante todo o período de atendimento do chamado.

Estabilidade da infraestrutura de TI: É necessário que o cliente possua um ambiente de infraestrutura de TI estável:

- Acesso remoto adequado;
- Licenciamento dos softwares em dia e com acesso aos fabricantes;
- Hardware com garantia do fabricante;
- Atualizações de Software e hardware em dia;
- Antivírus atualizado;
- Rede certificada;
- Bancos de dados e sistemas operacionais homologados.

Na análise do chamado, caso seja identificado que o incidente foi ocasionado por problemas de ambiente do Cliente, o chamado em referência será desconsiderado da avaliação de performance do ANS.