



# TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇO DE SUPORTE PREMIUM

## 1 SUPORTE PREMIUM

A Senior oferece pacotes de suporte premium que expandem o suporte padrão, permitindo a personalização de serviços de acordo com as necessidades específicas de cada cliente.

## 2 SUPORTE PREMIUM - ESTENDIDO

Disponível de segunda a sexta-feira, das 18h às 22h (horário de Brasília), ou das 17h às 22h para clientes GAtec, exceto em feriados nacionais. As regras de atendimento são as seguintes:

- Abertura de Chamados: Todos os chamados devem ser registrados na ferramenta padrão da Senior por usuários-chave treinados.
- Colaboração do Cliente: É necessário que os usuários-chave forneçam informações e colaborem durante o atendimento.
- Prazos de Atendimento: Compromisso em fornecer respostas eficientes, sempre respeitando os [prazos acordados](#).
- Escopo de Suporte: O suporte se limita a produtos especificados na proposta; não inclui serviços relacionados a produtos fora do escopo.
- Documentação: O cliente deve garantir que está utilizando a versão atualizada do(s) sistema(s), conforme a [Política de Ciclo de Vida das Versões \(PCVV\)](#).

Este suporte não abrange serviços relacionados a produtos fora da proposta, atividades de consultoria ou desenvolvimento de customizações, assim como problemas não vinculados ao uso dos produtos da Senior.

## 3 SUPORTE PREMIUM - PONTO FOCAL

O Ponto Focal oferece atendimento em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 18h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais. Suas responsabilidades incluem:

- Conduzir o onboarding dos clientes, incluindo treinamento sobre como abrir tickets na ferramenta e fornecer informações essenciais sobre o processo de suporte.
- Orientar os clientes sobre os processos de suporte, facilitando a rápida adoção da plataforma, quando necessário.
- Acompanhar o progresso dos tickets, tanto para suporte técnico como para manutenção, para que as solicitações sejam tratadas dentro dos [prazos acordados](#).
- Acompanhar o atendimento dos tickets de alta criticidade, buscando a priorização e coordenação das ações necessárias para uma intervenção tempestiva.
- Estabelecer contato direto com os clientes para auxiliar na resolução das demandas prioritárias de suporte.
- Identificar, junto ao cliente, os pontos críticos da operação (processos, períodos do mês e funcionalidades) com o objetivo de mapear oportunidades de otimização operacional, aumentando a satisfação e a retenção do cliente.
- Acompanhar diariamente a operação do cliente e conduzir reuniões periódicas de status para apresentar os resultados do suporte, discutir possíveis melhorias e fortalecer o relacionamento.
- Acompanhar notificações sobre eventos importantes para o cliente, como E-Social, Sped Fiscal, entre outros. As decisões sobre as ações a serem tomadas, no entanto, permanecerão a cargo do cliente.
- Fornecer aos clientes resumos periódicos de atendimentos do suporte, oferecendo transparência e insights sobre o suporte prestado, para fortalecer o relacionamento e garantir a satisfação contínua do cliente.

Todos os chamados devem ser registrados na ferramenta padrão da Senior por usuários-chave treinados, que têm a responsabilidade de fornecer informações relevantes e colaborar ativamente durante o atendimento.

#### 4 SUPORTE PREMIUM – SLA AVANÇADO

No Suporte Premium – SLA Avançado, oferecemos atendimento prioritário em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 18h (horário de Brasília), exceto em feriados nacionais. Para os clientes Alcis e GKO, o horário de operação é das 9h às 18h, sem interrupção para o almoço. Além disso, o WMS está disponível das 8h às 18h, também sem pausa para o almoço. Já para os clientes Mega, o atendimento ocorre das 08h às 18h, a GAtec das 08h às 17h e a Globaltec das 08h às 12h e das 14h às 18h. Os benefícios incluem:

- Ponto Focal dedicado, conforme descrito anteriormente.
- Acesso remoto ao ambiente do cliente para análise e resolução de problemas críticos.
- Nível de SLA Premium (consulte o item 9): Garantimos um acordo de nível de serviço avançado para suporte e manutenção do produto, assegurando uma resposta rápida e eficiente.
- Fila prioritária de atendimento: Priorização de demandas, garantindo um tratamento rápido e eficiente para resolução dos tickets com agilidade.
- Canal de contato: Oferecemos um canal exclusivo de comunicação, conectando o cliente diretamente a um analista experiente para uma assistência personalizada e ágil.
- Assistência remota: Realizaremos o acesso ao ambiente do cliente de forma remota, para análise e auxílio na resolução de problemas críticos identificados.

Todos os chamados devem ser registrados na ferramenta padrão da Senior por usuários-chave devidamente treinados. Esses usuários são responsáveis por fornecer informações relevantes e colaborar ativamente durante o atendimento. As respostas serão dadas de forma eficiente, sempre respeitando os prazos estabelecidos no SLA de atendimento. É fundamental destacar que o suporte é limitado aos produtos especificados na proposta e não inclui serviços relacionados a produtos fora desse escopo. Além disso, o cliente deve garantir que está utilizando a versão mais atualizada do(s) sistema(s), em conformidade com a [Política de Ciclo de Vida das Versões \(PCVV\)](#).

#### 5 SUPORTE PREMIUM - SUSTENTAÇÃO

A Senior oferece a possibilidade de contratação adicional de suporte para rotinas customizadas e sistemas legados, atendendo em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 18h (horário de Brasília). O serviço inclui:

- Atendimento especializado para integrações específicas, BPM's e customizações nas soluções Senior.
- Assistência remota técnica prestada por desenvolvedores qualificados.
- Suporte para desenvolvimentos realizados pela área de serviços da Senior ou consultores credenciados.
- Chamados devem ser registrados na ferramenta padrão da Senior por usuários-chave treinados.
- Os usuários-chave devem fornecer informações e colaborar durante o atendimento.
- O suporte abrange apenas os produtos especificados na proposta; não inclui serviços relacionados a produtos fora do escopo.
- Contratação mediante franquia de horas mensal.

Os chamados devem ser registrados na ferramenta padrão da Senior por usuários-chave treinados.

## 6 SUPORTE PREMIUM – PLANTÃO 24X7

O **Suporte Premium – Plantão 24x7** disponibiliza profissionais para atuar em situações críticas fora do horário comercial, atendendo produtos padrão e, se contratado, customizações e integrações específicas. Importante destacar que:

- Abrangência do Suporte: O suporte abrange produtos padrão e, caso contratado, também customizações e integrações. Observação: As regras de atendimento para customizações e integrações não se aplicam ao produto WMS.
- Canal de Comunicação: É necessário abrir chamados em todos os horários. Para atendimento fora do horário comercial, deverá haver contato telefônico para direcionar o atendimento.
- Correções Imediatas: Correções pontuais podem ser implementadas para garantir a continuidade das operações, enquanto análises mais profundas da causa raiz serão realizadas posteriormente.
- Exclusões do Suporte: Serviços adicionais, como suporte a produtos não contratados, atualizações de sistemas e customizações específicas, não estão inclusos e devem ser negociados separadamente.

É fundamental destacar que não haverá alteração no [SLA de atendimento](#) durante o horário comercial. Na extensão do suporte para períodos não comerciais, não trabalhamos com SLA; nosso foco será o destrave da operação em situações críticas, garantindo que as operações essenciais continuem funcionando sem interrupções.

## 7 SUPORTE PREMIUM - SOB MEDIDA (DEDICADO)

O Suporte Premium - Sob Medida permite ao cliente, em colaboração com a equipe de backoffice da Senior, desenvolver uma estrutura de atendimento personalizada. Os principais aspectos deste serviço incluem:

- Solução Sob Medida: O Suporte Premium – Sob Medida é adaptado às necessidades específicas identificadas durante o mapeamento realizado com o cliente.
- Atendimento Dedicado: O cliente terá acesso a uma equipe dedicada do Suporte Premium, garantindo atenção e suporte contínuo, com foco nas particularidades de cada cliente.
- Profissionais Especializados: A equipe é composta por profissionais qualificados, com experiência nas soluções implementadas, prontos para resolver questões complexas e críticas.
- Canais de Comunicação: O suporte será disponibilizado através de uma ferramenta de suporte e outros canais, conforme detalhado no Documento de Escopo anexo à proposta do cliente.
- Atendimento Remoto: Todo o suporte será realizado de forma remota, garantindo rapidez e eficiência na resolução de problemas.

Para mais informações, consulte o escopo anexo à sua proposta.

## 8 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 do produto)
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 paralisação de todo o sistema ou em processo crítico de negócio, com risco de perdas imediatas e/ou danos significativos ao 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.
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.
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.

## 9 PRAZOS SLA PREMIUM

No **Suporte Premium SLA Avançado**, os prazos de atendimento se diferenciam. Da mesma forma, os prazos são contados somente nos tempos em que o chamado estiver com a Senior, ou seja, descontando-se os tempos aguardando por retornos do cliente.

Dúvidas e Incidentes	Criticidade	DEMAIS SOLUÇÕES SENIOR	WMS
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	8 horas*	4 horas*
	Alta	10 horas*	10 horas*
	Média	12 horas*	12 horas*
	Baixa	16 horas*	16 horas*

\* Horas úteis.

Correção de erros (bugs de produto)	Criticidade	DEMAIS SOLUÇÕES SENIOR	WMS
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	10 horas*	10 horas*
	Alta	32 horas*	80 horas*
	Média	96 horas*	180 horas*
	Baixa	320 horas*	400 horas*

\* Horas úteis.

**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 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).

Para informações [sobre prazos da SLA Padrão](#), consulte o guia do suporte.

## 10 NÃO ESTÁ CONTEMPLADO NO ESCOPO

Não estão incluídos nos serviços de suporte técnico e devem ser remunerados conforme o valor-hora dos profissionais da Senior ou negociados por orçamento específico os seguintes itens:

- a) Atendimento a produtos Senior diferentes do produto contratado nesta proposta ou sistemas terceiros.
- b) Acompanhamento da execução de rotinas e/ou conferência de informações do cliente.
- c) A execução de atividades que sejam de responsabilidade do cliente, definição de processos de negócios, configuração de hardware e software aos recursos não pertencentes ao ecossistema Senior, atualização de programas, dentre outras, deverão ser negociadas à parte, de acordo com a necessidade do cliente.
- d) Atualização e/ou suporte técnico a customizações do cliente, mesmo que desenvolvidas por profissionais da Senior.
- e) Atuação presencial dos profissionais nas instalações do cliente.
- f) Correção de erros ou recuperação de arquivos decorrentes de uso indevido dos sistemas, falhas de equipamento, sistema operacional, instalação elétrica ou erros em outros programas não administrados pela Senior.
- g) Conversão dos sistemas e/ou base de dados do cliente.
- h) Desenvolvimento de customizações/integrações. Estes casos serão direcionados ao time Comercial da Senior para elaboração de proposta comercial.
- i) Desenvolvimento e/ou alteração de funcionalidades específicas nos sistemas, solicitadas pelo cliente.
- j) Disponibilização de ambientes ou configuração de novos recursos/hardwares.
- k) Implantação e/ou parametrização de rotinas, bem como a configuração de dispositivos.
- l) Instalação, configuração e/ou administração da infraestrutura fora dos ambientes gerenciados pela Senior (não aplicável aos sistemas na modalidade SaaS).

- m) Manutenção corretiva no produto nativo. Esta manutenção será encaminhada e executada pelo time de manutenção do produto da Senior.
- n) Realização de atividades de DBA ou manutenção do Banco de dados e processos que envolvam alterações na estrutura de dados do sistema.
- o) Serviço de atualização de versão de sistemas ou de outros artefatos disponibilizados pela Senior na infraestrutura do cliente. A atualização dos sistemas será responsabilidade da Senior apenas na modalidade SaaS.
- p) Suporte a Cloud Senior. Este suporte seguirá os padrões de atendimento já contratados pelo cliente.
- q) Suporte a Hardware presente na estrutura do cliente (On Premise).
- r) Treinamento de usuários dos sistemas.

## 11 PREMISSAS E CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

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

- a) Ter instalada a versão atualizada do(s) Sistema(s), conforme Política de Ciclo de Vida das Versões (PCVV) disponível no [portal de documentação](#).
- b) Consultar a documentação disponibilizada pela Senior;
- c) Consultar a Senior somente por meio de pessoas treinadas (usuários-chave) na utilização do(s) Sistema(s);
- d) Comunicar a necessidade à Senior, detalhando o problema identificado, o impacto, a urgência e as evidências;
- e) Participar ativamente do atendimento, fornecendo informações e, conforme o caso, acesso remoto por meio de ferramentas homologadas pela Senior, sempre que for solicitado.
- f) A fim de conferir agilidade ao processo de atendimento, considera-se boa prática que o Cliente:
- g) Mantenha um ambiente de homologação com a versão e os dados compatíveis com o ambiente de produção;
- h) Possua recursos de TI para atendimento de primeiro nível (atendimento aos usuários).
- i) É de responsabilidade do cliente a efetuação de testes e homologações quando houverem atualizações de versão.