

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

SUPORTE TECNICO AO SISTEMA DE ATENDIMENTO.

Por este instrumento de contrato de prestação de serviços, **QUALITY SOFTWARE S/A**, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob nº 35.791.391/0001-94, com sede na Avenida Rio Branco nº 114, Centro, CEP: 20.040-001, Rio de Janeiro-RJ, doravante denominada **CONTRATANTE**, e **SERVICE UP LTDA**, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob nº 34.690.506/0001-91, com sede na Avenida Rodrigo Fernando Grillo, nº 207, Sala 1307, Jardim dos Manacás, Araraquara-SP – CEP: 14801-534, neste ato representada pelo Sócio Administrador, JOSÉ ROBERTO RIBEIRO JUNIOR, inscrito no CPF nº 359.716.868-01, doravante denominada **CONTRATADA**,

Conjuntamente qualificadas de partes, resolvem celebrar o presente contrato, regido conforme as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula 1ª. O contrato tem como objeto a prestação de serviços técnicos profissionais, pela **CONTRATADA**, em favor de **CONTRATANTE**, consistentes no suporte mensal para o sistema gerenciador de Tickets Znuny|OTRS ou OTOBO.

Cláusula 2ª. As atividades que compõem o escopo do serviço serão executadas de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**, e sempre deverão ser notificadas a partir da abertura de chamados na ferramenta “Gerenciamento de Solicitações de serviço” disponibilizada pela **CONTRATADA**.

Parágrafo primeiro. Os serviços técnicos serão prestados conforme os escopos detalhados no anexos I, II e III deste contrato.

Parágrafo terceiro. São premissas para a prestação do serviço:

- I) acesso remoto ao ambiente de Infraestrutura (produção, homologação e desenvolvimento);
- II) indicação do ponto focal do projeto pela **CONTRATANTE** para melhor comunicação e definição do negócio;
- III) acesso ao ambiente virtual da contratante;
- IV) disponibilização, pela **CONTRATANTE**, de colaborador responsável pelo apoio técnico, com conhecimento sobre a estrutura do negócio, para esclarecimentos de eventuais dúvidas.

Parágrafo quarto. As atividades não abrangidas pelo escopo do serviço poderão ser solicitadas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** por meio de comunicação por correio

eletrônico ou por escrito. Após a aprovação expressa da **CONTRATANTE** de proposta técnico-comercial da **CONTRATADA** a atividade deverá ser executada em até três dias úteis.

Cláusula 3ª. Os serviços avençados serão prestados de forma remota, exclusivamente, a partir da sede da **CONTRATADA** em Araraquara - SP.

Parágrafo Primeiro Visitas técnicas e outras situações que porventura exijam a presença de técnico na sede da **CONTRATANTE** não integram o escopo dos serviços contratados, mas poderão ser requeridas na forma prevista no parágrafo quarto da cláusula 2ª.

Parágrafo segundo: Havendo a substituição dos funcionários e/ou prestadores de serviços da **CONTRATADA**, em relação aos colaboradores que desempenham as atividades relativas a este contrato, a **CONTRATADA** deverá avisar este fato por e-mail à **CONTRATANTE**, na pessoa de seu gestor, e no mesmo dia em que o fato ocorrer, sendo de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, o cancelamento do acesso/usuário da pessoa desligada, bem como, manter a **CONTRATADA** atualizada acerca de quem é o gestor que deverá receber e gerir esta informação.

Cláusula 4ª. As solicitações efetuadas pela **CONTRATANTE** serão respondidas e/ou executadas nos prazos e situações estabelecidos abaixo, de acordo com a classificação da situação:

Type/Level	First Response	Restore Operation	Definitive Solution
Incident - Low impact	2 hours (business hours)	4 hours (business hours)	40 hours (business hours)
Incident - Medium Impact	1 hour (business hours)	2 hours (business hours)	32 hour (business hours)
Incident - High impact	0,5 hour (business hours)	1 hours (business hours)	8 hours (business hours)
Request - Low impact	2 hours (business hours)	Not applicable	120 hours (business hours)
Request - Medium Impact	1 hours (business hours)	Not applicable	80 hours (business hours)
Request - High impact	0,5 hours (business hours)	Not applicable	40 hours (business hours)

- Alto (High Impact): ambiente de produção com parada crítica, impedimento do fluxo de atendimento do sistema.
- Médio (Medium Impact): serviço parcialmente indisponível para instâncias de ambientes produtivos, ou serviço não produtivo totalmente indisponível.

- Baixo (Low Impact): ocorrência de erros que não geram interrupções nos ambientes produtivos.

Parágrafo primeiro. O prazo para atendimento poderá ser suspenso mediante comunicação à CONTRATANTE, com possibilidade de reversão por esta, quando verificadas condições de infraestrutura ou de escopo que tecnicamente independam da CONTRATADA. CONTRATANTE

Parágrafo segundo. Custos ou atendimentos não previstos no objeto deste contrato e no escopo de consultoria tecnicamente definidos, correrão às expensas da CONTRATANTE.

Cláusula 5ª. Os serviços prestados pela **CONTRATADA** são realizados por profissionais qualificados, escalonados por um processo maduro de gerenciamento, de acordo com os seguintes níveis de atendimento:

- **Nível I:** atendimento telefônico para averiguação da ausência de alguma informação e de erros recorrentes, verificados por meio de procedimentos encontrados na base de conhecimento da CONTRATADA.
- **Nível II:** atendimento aos chamados não resolvidos no nível I; criação de procedimentos e conhecimentos para a base de conhecimento DA CONTRATADA.
- **Nível III:** atendimento aos chamados críticos.

Cláusula 6ª. O valor a ser pago pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em decorrência dos serviços prestados será de:

Mensal

Mês de Referência (execução)	Faturamento	Serviço	Valor
Junho/2023	Julho/2023	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) • Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) • Suporte Mensal (Anexo I) 	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)

Mês de Referência (execução)	Faturamento	Serviço	Valor
Julho/2023	Agosto/2023	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Agosto/2023	Setembro/2023	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Setembro/2023	Outubro/2023	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Outubro/2023	Novembro/2023	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)

Este documento foi assinado eletronicamente por Julio Cesar Estevam De Brito Junior, Caio Serodio Nogueira, Geraldo Moliani Junior, Jose Roberto Ribeiro Junior e Gabriela Fernanda Morador Zamai. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br> e utilize o código 5D0C-756E-83F2-245E.

Mês de Referência (execução)	Faturamento	Serviço	Valor
Novembro/2023	Dezembro/2023	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Dezembro/2023	Janeiro/2024	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Janeiro/2024	Fevereiro/2024	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Fevereiro/2024	Março/2024	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)

Mês de Referência (execução)	Faturamento	Serviço	Valor
Março/2024	Abril/2024	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Abril/2024	Maio/2024	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)
Maio/2024	Junho/2024	<ul style="list-style-type: none"> Projeto I – Desenvolvimento de Integração Automatos x CMDB (Anexo II) Projeto II – Implementação de ambiente de alta disponibilidade (Anexo III) Suporte Mensal (Anexo I)	R\$ 8.433,33 (oito mil e quatrocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)

Parágrafo primeiro. A hora técnica adicional “extra escopo”, se programada, sob demanda autorizada pela **CONTRATANTE**, terá o custo adicional de R\$165,00 (cento e sessenta e cinco reais) por hora por colaborador. O valor referente ao número de horas eventualmente contratadas será acrescido do valor mensal estabelecido no *caput* desta cláusula, de forma discriminada, e o pagamento deverá ocorrer na emissão do boletim de faturamento do mês subsequente conforme o parágrafo terceiro da cláusula sétima.

Parágrafo segundo. Os preços poderão ser repactuados, por acordo entre as PARTES, celebrado mediante termo aditivo, a cada 12 (doze) meses, contados da data da assinatura

deste contrato ou da última repactuação, mantida a data-base, tendo como parâmetros básicos a composição detalhada dos preços, a qualidade dos bens ou serviços, os ganhos de produtividade e os preços de mercado.

Parágrafo terceiro. GARANTIA DE ENTREGA DOS SERVIÇOS - Os serviços só serão considerados entregues após aceite formal da CONTRATANTE, mediante aceite de Boletim de Medição, devidamente consubstanciado, no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Findo o prazo retro, caso a CONTRATANTE não proceda pela aprovação ou rejeição, a CONTRATADA poderá executar a cobrança integral dos serviços prestados, mediante emissão de nota fiscal nos prazos estabelecidos neste instrumento.

Parágrafo Quarto – Em caso de desvios de responsabilidade da CONTRATADA que acarretem atraso ou falha, parcial ou total na prestação de serviços, a CONTRATADA, desde já, autoriza a CONTRATANTE a proceder pela retenção proporcional dos pagamentos correspondentes às atividades que não entregues.

Cláusula 7ª. Caso se faça necessário por motivos excepcionais, o deslocamento da **CONTRATADA** até a **CONTRATANTE**, as despesas com locomoção, hospedagem e alimentação decorrentes do serviço prestado, terão de ser previamente aprovadas pela **CONTRATANTE** quando necessárias, e serão por ela reembolsadas em 10 (dez) dias úteis mediante a apresentação de nota fiscal ou comprovantes.

Parágrafo único. O valor referente à locomoção será equivalente a R\$0,95 (noventa e cinco centavos) por quilômetro, mais pedágios, partindo do endereço da **CONTRATADA**. O valor poderá ser revisto mediante solicitação motivada por escrito em razão da variação no preço dos combustíveis.

Cláusula 8ª. Os pagamentos deverão ser realizados por boleto bancário a ser enviado à **CONTRATANTE** acompanhado da nota fiscal, com vencimento para 60 (sessenta) dias após sua emissão.

Parágrafo primeiro. Não identificado o pagamento na data avençada incidirá multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do título, mais juros de 1% (um por cento) ao mês, além de eventuais despesas acessórias.

Parágrafo segundo. A prestação de serviços será suspensa a partir de 30 (trinta) dias do inadimplemento, a ser confirmado por notificação por escrito (e-mail do financeiro) enviada pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** com cópia para o correio eletrônico contratos@quality.com.br e perdurará até a regularização dos pagamentos.

Parágrafo terceiro. O valor estipulado na cláusula 7ª inclui todos os impostos vigentes e incidentes, bem como encargos trabalhistas.

Cláusula 9ª. DA CONFIDENCIALIDADE

- 10.1 Para os fins do presente Contrato, entende-se por Informações Confidenciais toda e qualquer informação, dado, documento, desenho, esboço, planta, fórmula, segredo comercial, técnica, knowhow, programa de computador, entre outros, que seja de propriedade da CONTRATANTE, transmitidos por qualquer via, seja verbal, escrita, eletrônica ou outra, tangíveis ou intangíveis, revelados, transmitidos e/ou divulgados pela CONTRATANTE à CONTRATADA durante a execução dos serviços, independentemente de qualquer identificação ou indicação expressa de seu caráter confidencial.
- 10.2 A CONTRATADA concorda que todas as Informações Confidenciais serão mantidas em local seguro e com acesso limitado somente aos funcionários, diretores, empregados, representantes ou agentes da CONTRATADA que necessitarem de tais Informações Confidenciais para os fins do presente Contrato incorrendo a CONTRATADA e seus funcionários, diretores, empregados, representantes ou agentes no descumprimento desta disposição em multas e indenizações neste ato impostas além das cominações legais de praxe, devendo zelar para que tais Informações Confidenciais não sejam, de qualquer forma, divulgadas ou reveladas a terceiros, utilizando-se, no mínimo, do mesmo zelo e cuidado que dispensa às suas próprias informações confidenciais, sendo certo que quaisquer terceiros ou consultores deverão concordar em se submeter aos termos deste Contrato para que possam ter acesso a qualquer Informação Confidencial.
- 10.3 Somente será permitida a divulgação de Informações Confidenciais para qualquer terceiro e/ou consultor pela CONTRATADA, mediante a prévia autorização por escrito da CONTRATANTE. O termo "Informação Confidencial" não inclui informações que:
- 10.3.1 sejam ou se tornem de domínio público, desde que tal publicação ou publicidade não tenha sido ocasionada por culpa ou interferência da CONTRATADA;
 - 10.3.2 estejam na posse legítima da CONTRATADA antes de sua divulgação pela CONTRATANTE;
 - 10.3.3 posteriormente à divulgação aqui tratada, sejam obtidas legalmente de um terceiro com direitos legítimos para divulgação da informação sem quaisquer restrições para tal e sem que se atribua à CONTRATADA a obrigação de confidencialidade e não divulgação;
 - 10.3.4 tenham sido independentemente desenvolvidas por representantes da CONTRATADA que não tiveram acesso ou conhecimento de tais Informações Confidenciais;
 - 10.3.5 sejam requisitadas por lei, determinação judicial ou governamental competentes, desde que a CONTRATADA informe a CONTRATANTE de imediato, permitindo a esta última tomar as medidas cabíveis para garantir o sigilo das Informações Confidenciais, devendo a CONTRATADA divulgar apenas a parte da Informação Confidencial estritamente necessária a atender a determinação legal, judicial ou governamental.
 - 10.3.6 Em qualquer hipótese de extinção do Contrato, as obrigações de confidencialidade aqui previstas permanecerão em pleno vigor por período adicional de 05 (cinco) anos.

Cláusula 10ª. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 11.1 Fica certo e avençado que todos os direitos de propriedade dos resultados dos trabalhos realizados de acordo com o presente contrato, tais como programas fontes, relatórios e especialmente o resultado obtido da adaptação e evolução dos softwares às necessidades da **CONTRATANTE** e de seus clientes, além de outros documentos obtidos ou elaborados pela **CONTRATADA** na realização dos serviços, poderão, mesmo após encerramento dos trabalhos, serem utilizados e mantidos pela **CONTRATANTE**, desde que em seu ambiente, sendo vedada a replicação, cópia ou utilização, pela **CONTRATANTE**, fora do ambiente virtual estabelecido neste contrato. Embora a **CONTRATADA** libere à **CONTRATANTE** o uso dos códigos-fonte utilizados, os mesmos seguem como propriedade intelectual da **CONTRATADA**.
- 11.2 Qualquer reclamação dos empregados ou prepostos da **CONTRATADA** referente aos direitos autorais será de exclusiva responsabilidade desta, não podendo causar qualquer prejuízo, direto ou indireto, à **CONTRATANTE**, em qualquer época e a qualquer título que seja.

Cláusula 11ª. DA PROTEÇÃO DE DADOS

12.1 DAS DEFINIÇÕES

Para fins deste **Contrato** considera-se as principais definições abaixo. Demais definições terão o significado definido na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18):

DADO ANONIMIZADO: dado relativo ao titular que não possa ser identificado (anonimizar é deixar algo anônimo), considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

DADOS PESSOAIS: quaisquer informações associadas a uma pessoa física identificada ou identificável fornecidas pela **CONTRATANTE** e/ou acessadas em seu nome, e/ou que se relacionem à condição de pessoa física vinculada à **CONTRATANTE**, incluindo, mas não se limitando, nome, endereço, telefone, e-mail, dados bancários, dados biométricos.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

FINALIDADE DO TRATAMENTO de DADOS PESSOAIS: realização do tratamento para propósitos legítimos, **CONTRATADAS** e acordados com a **CONTRATANTE**, que são específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

INCIDENTE DE SEGURANÇA: violação da segurança dos sistemas, arquivos, bases, equipamentos e/ou locais utilizados pelo Operador que leve à destruição, perda, alteração, acesso, aquisição, divulgação, utilização ou acesso ilegal a dados pessoais associados à **CONTRATANTE** de algum modo tratados pelo **CONTRATADA**.

PRIVACIDADE: é o direito à reserva de informações pessoais e da própria vida pessoal e está previsto na Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso X, dispondo que são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

TRATAMENTO: qualquer operação realizada com dados pessoais, por meio analógico ou digital, como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, modificação, comunicação, transferência, finalização de uso ou destruição.

11.2 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A **CONTRATADA** declara, por este instrumento, que cumpre com toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, à Constituição Federal, ao Código de Defesa do Consumidor, ao Código Civil, sempre que aplicável, ao Marco Civil da Internet, à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD-Lei n.º 13.709/18) e às demais normas setoriais ou regras sobre o assunto, assegurando a observância do disposto no conjunto normativo aplicável por seus colaboradores e prestadores de serviços que venham a ter acesso aos dados pessoais associados à **CONTRATANTE**.

A **CONTRATADA** garante o tratamento de dados pessoais associados à **CONTRATANTE** será realizado única e exclusivamente para a execução dos Serviços/Produtos **CONTRATADAS**, não podendo realizar outra operação ou finalidade com referidos dados sem a prévia e expressa autorização ou solicitação da **CONTRATANTE**.

A **CONTRATADA** assegura que os dados pessoais não compartilhados pela **CONTRATANTE**, mas que tenham a ela sido associados pelo **CONTRATADA** para o legítimo interesse, foram obtidos de forma lícita e legítima, nos termos da legislação aplicável.

A **CONTRATADA** prestará, quando requerido, assistência à **CONTRATANTE** para fins de fornecimento de informações e/ou esclarecimentos às autoridades competentes, conforme exigido pela legislação aplicável quando tais informações se encontrem na posse do **CONTRATADA** ou de seus fornecedores/ terceiros autorizados.

A **CONTRATADA** notificará imediatamente a **CONTRATANTE** sobre qualquer reclamação, solicitação ou questionamento recebido das autoridades competentes e/ou de titulares de dados, e não o responderá em nome da **CONTRATANTE** a qualquer solicitação desta natureza, a menos que expressamente autorizado.

A **CONTRATADA** atenderá pronta e adequadamente todas as solicitações da **CONTRATANTE** relacionadas ao tratamento dos dados pessoais a ele associados.

A **CONTRATADA** deverá solicitar prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE** caso seja necessária qualquer transferência internacional de dados pessoais, pontual ou recorrente, indicando os detalhes do tratamento a ser realizado no país estrangeiro.

11.3 – DA SUBCONTRATAÇÃO

Caso a subcontratação de fornecedores com atuação e envolvimento na cadeia produtiva seja parte das operações que irão prover o serviço ou produto para a **CONTRATANTE** pelo **CONTRATADA**, é responsabilidade do **CONTRATADA**:

- Responder pela qualificação dos subCONTRATADAS, serviços e produtos fornecidos pelo subCONTRATADA e por quaisquer descumprimentos contratuais ou normativos dos subCONTRATADA, incluindo tratamento e segurança de dados pessoais tramitados entre subCONTRATADA e **CONTRATADA**.
- Exigir contratualmente garantias suficientes e consistentes com este **Contrato** ao subCONTRATADA em termos de tratamento, segurança e privacidade de dados pessoais, de que o subCONTRATADA cumpra com as obrigações de proteção de dados pessoais estabelecidas neste **Contrato**, na legislação aplicável e nos guias, diretrizes e instruções editados pelas autoridades competentes.
- Prover, quando requerido pela **CONTRATANTE**, documentação ou evidências dos acertos e acordos contratuais efetuados com os subCONTRATADAS conforme item acima.

11.4 DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA

O **CONTRATADA** declara ter implementado ou irá implementar ações e medidas técnicas e organizacionais apropriadas e estruturadas de forma a atender aos requisitos de segurança e privacidade, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos na legislação e normas regulamentares aplicáveis, para proteger os dados pessoais associados com a **CONTRATANTE** contra tratamento inadequado ou ilícito, como acessos não autorizados ou situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou comunicação. As medidas de segurança englobam no mínimo:

- Protegerão os dados pessoais associados à **CONTRATANTE** contra quaisquer softwares e ferramentas maliciosas, como vírus, worm, spyware, entre outras.
- Protegerão a confidencialidade, autenticidade e/ou integridade dos dados pessoais associados à **CONTRATANTE**, inclusive mediante criptografia, quando requerido.

- Procedimentos de controle de acessos aos sistemas que tratarão dados pessoais associados à **CONTRATANTE**.
- Procedimentos de diretrizes para controle de acesso físico nos perímetros de segurança do **CONTRATADA**, para prevenir o acesso não autorizado, danos e interferências nas informações.
- Protegerão os dados pessoais associados à **CONTRATANTE** de exclusões indesejadas ou ilícitas, através de ferramentas de backup de dados.
- Procedimentos de comunicação e tratamento de incidentes de segurança principalmente aos que possam acarretar riscos ou danos relevantes aos titulares dos dados pessoais.

Cláusula 12ª. O presente contrato tem vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura e, renovado por meio de aditivo contratual.

Parágrafo primeiro. Qualquer das partes pode pedir o cancelamento e/ou a rescisão do contrato sem incidir em multa contratual desde que comunique a outra com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

Parágrafo segundo. Desrespeitada a disposição do parágrafo anterior será devida multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor anualizado do contrato.

Parágrafo quarto: Caso haja a aplicação de multa em desfavor da **CONTRATADA** que supere 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, o mesmo restará automaticamente rescindido, sem a aplicação de outra penalidade ou implicância.

Parágrafo quinto: Independentemente do valor da multa eventualmente aplicada em desfavor da **CONTRATADA**, havendo 2 (duas) ocorrências na vigência do mesmo instrumento, o presente será rescindido automaticamente, sem a aplicação de outra penalidade ou implicância.

Cláusula 13ª. O presente contrato não estabelece nenhum tipo de vínculo de sociedade ou de associação entre as partes, de modo que cada qual é inteiramente responsável pelas obrigações que assumir individualmente perante terceiros, inclusive, mas não limitadas a elas, as obrigações trabalhistas, obrigando-se cada parte a manter a outra parte indene de quaisquer responsabilizações que possam advir de tais relações com terceiros.

Parágrafo primeiro. Qualquer tolerância no tocante ao descumprimento de qualquer das condições previstas no presente contrato será interpretada como mera liberalidade, não implicando novação ou alteração das condições estabelecidas.

Parágrafo segundo. O presente instrumento obriga as partes e sucessores a qualquer título, e nenhuma das partes poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos e obrigações oriundos deste contrato sem a prévia autorização escrita da outra.

Parágrafo terceiro. Nenhuma das partes se responsabiliza por quaisquer informações ou promessas que não estejam assinadas por seus representantes legais ou procuradores.

Parágrafo quarto. A declaração de nulidade ou inexecutibilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste contrato não implica a rescisão contratual, motivo pelo qual as demais cláusulas, termos ou disposições permanecerão em pleno vigor.

Parágrafo quinto. As Partes declaram, neste ato, que estão cientes, conhecem e entendem os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente contrato, em especial o Foreign Corrupt Practices Act, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. - dos Estados Unidos da América do Norte ("Leis de Anticorrupção"), comprometendo-se a absterem-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Leis de Anticorrupção.

Parágrafo sexto. As Partes, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, é vedado dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Leis de Anticorrupção ("Pagamento Proibido").

Cláusula 14ª. DAS PENALIDADES

- 15.1 Em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer das obrigações dispostas no presente Contrato, será aplicada pela CONTRATANTE uma multa de mora diária de 0,5% (meio por cento) do valor global do Contrato e uma multa diária de 1% (um por cento) do valor global do Contrato em caso de reincidência.
- 15.2 A penalidade prevista no item supra será aplicada até o limite de 20% (vinte por cento) do valor global do Contrato, para cada inadimplemento ou atraso.
- 15.3 Em se tratando de descumprimento contratual não passível de correção pela CONTRATADA, será aplicada uma multa no percentual de 10% (dez por cento) do valor global do Contrato.

- 15.4 A eventual não aplicação de multa e/ou outras penalidades, aqui previstas, não constituirá novação ou alteração do Contrato.
- 15.5 As PARTES estabelecem que a aplicação das multas estabelecidas nesta Cláusula poderá ser realizada de forma cumulativa, não excluindo ainda quaisquer outras penalidades previstas no Contrato, nem a responsabilidade da CONTRATADA pelo pagamento de indenização pelas perdas e danos que causar à CONTRATANTE, facultando-se ainda o direito de rescisão do presente Contrato pela CONTRATANTE.
- 15.6 As multas porventura aplicadas serão consideradas dívidas líquidas e certas, ficando a CONTRATANTE autorizada a compensá-las com os eventuais pagamentos devidos à CONTRATADA ou cobrá-las judicialmente, servindo para tanto o presente instrumento como título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III do Código de Processo Civil.
- 15.7 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela execução do Contrato, que deverá ser prestado dentro dos melhores padrões de qualidade e competência, assegurando-se à CONTRATANTE o direito de fiscalização, que envolverá todos os aspectos necessários à prestação dos serviços, obrigando-se a CONTRATADA a atender prontamente todas as observações que lhe forem feitas pela CONTRATANTE, sendo certo que a referida fiscalização não exclui e nem diminui a completa e total responsabilidade da Contratada.
- 15.8 A CONTRATANTE exercerá a fiscalização do Contrato e poderá determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados, assim como solicitar a aplicação de penalidades à CONTRATADA pelo cumprimento irregular ou descumprimento de qualquer cláusula contratual.

Cláusula 15ª – As partes, de comum acordo, elegem o foro da comarca de São Paulo como competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Cláusula 16ª - A **CONTRATADA** obriga-se a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre os dados como nome completo, e-mail e telefone dos responsáveis por abertura de chamados em nosso sistema, sendo eles de interesse da **CONTRATANTE**, não podendo sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, sob as penas da lei, além de indenização por eventuais perdas e danos causados.

Parágrafo primeiro. A obrigação de confidencialidade e sigilo aqui tratada permanecerá em vigor por toda a vigência do contrato e pelo período de 10 (dez) anos após o término deste Contrato.

E por estarem justas e contratadas, assinam o presente instrumento, em vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo, para os fins de direito.

A **critério das partes**, o presente instrumento **poderá** ser assinado digitalmente através da plataforma doc4Sign, sendo que havendo a escolha pela assinatura digital, as partes reputam a mesma válida nos termos da lei.

E, por estarem firmes e acordadas, assinam o presente contrato em duas vias de igual teor e forma, mediante assinatura das testemunhas abaixo identificadas. As partes ainda, assinado eletronicamente em plataforma de assinatura eletrônica.

Araraquara - SP, 17 de maio de 2023.

Anexo I

SUP_PCT_QUALITY_CONSULTORIA_11052023

Proposta Técnico Comercial

CONSULTORIA ITSM

Desenvolvida para QUALITY



MAIO/2023

Araraquara, 11 de Maio de 2023.

À QUALITY

Ref.: Consultoria ITSM

Prezado,

Temos o prazer de lhe apresentar nossa proposta comercial de **Consultoria ITSM** de acordo com a necessidade da **QUALITY**. Por meio desta iniciativa a **Service Up** pretende contribuir para que a **QUALITY** continue alcançando altos índices de desempenho, atingindo plenamente os seus objetivos.

Estamos à sua disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Marisol Dourado

Service Up

PROPOSTA COMERCIAL

Cliente	QUALITY
Contato:	E-mail: luiz.camargo@quality.com.br Nome: Luiz Camargo

Provedor do Serviço	Service Up
Contato	Marisol Dourado Bernardo E-mail: mbernardo@serviceup.com.br Tel: (16) 3357-3200 / (16) 99797-2921

SUMÁRIO

1. PROPOSTA TÉCNICA	20
1.1 OBJETO	20
1.2 ESCOPO DA PROPOSTA	21
1.3 PREMISSAS/ RESTRIÇÕES/ OBSERVAÇÕES.....	22
1.4 DISPONIBILIDADE	23
1.5 GARANTIA	23
1.6 CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO	23
1.7 LOCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	23
2. PROPOSTA COMERCIAL.....	24
2.1 VALOR DO INVESTIMENTO	24
2.2 VALIDADE DA PROPOSTA	24
2.3 ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE.....	24
3. ACEITE	26

1. PROPOSTA TÉCNICA

1.1 OBJETO

A **Service Up** sente-se honrada com a oportunidade de apresentar para a **QUALITY**, sua proposta comercial de Consultoria ITSM. Enfatizamos que nós da **Service Up**, temos sempre o interesse em fortalecer nossa relação de provedores de serviços da **QUALITY**, e para isso, nos empenhamos para que nossa proposta de trabalho seja a que ofereça a melhor relação custo benefício, sem deixar de avaliar cuidadosamente os riscos e a criticidade das operações envolvidas no projeto.

SUPORTE

- **Administrativo**
 - Configurações de e-mail;
 - Envio e recebimento;
 - Administração de Filas;
 - Administração de atendentes;
 - Administração de grupos;
 - Administração de papéis;
 - Administração de papéis <> grupos;
 - Administração de atendentes <> grupos;
 - Administração e Gestão de SLA;
 - Administração de Modelos;
 - Administração de anexos;
 - Administração de Filtros Postmater;
 - Administração e uso dos Dynamic Fields;
 - Administração de Estados;
 - Administração de Clientes;
 - Usuário clientes;
 - Criação do campo adicional no cadastro de cliente;
 - Administração de notificações de chamados;
 - Administração de auto respostas;
 - Diferenciação das auto respostas para as notificações de chamado;
 - Gerenciamento de pacotes;
 - Instalação dos nossos módulos;
 - Removendo módulos;
 - Atualizando módulos já instalados.
- **Gerenciamento de processos**
 - Criação e administração de diálogos;
 - Criação e administração de atividades;
 - Criação e administração de transições;
 - Criação e administração de ações de transições;

- Utilização de regex;
- Criação de um processo de aprovação;
- Definição de fluxo;
- Atribuição de janelas e passos do processo;
- Definição de permissões;
- Execução do processo.
- **Gerenciamento de ACL**
 - Construção de ACL.

1.3 PREMISSAS/ RESTRIÇÕES/ OBSERVAÇÕES

Premissas:

SLA

Type/Level	First Response	Restore Operation	Definitive Solution
Incident - Low impact	2 hour (business hours)	4 hours (business hours)	40 hours (business hours)
Incident - Medium Impact	1 hour (business hours)	2 hours (business hours)	32 hour (business hours)
Incident - High impact	0,5 hour (business hours)	1 hours (business hours)	8 hours (business hours)
Request - Low impact	2 hour (business hours)	Not applicable	120 hours (business hours)
Request - Medium Impact	1 hour (business hours)	Not applicable	80 hours (business hours)
Request - High impact	0,5 hour (business hours)	Not applicable	40 hours (business hours)

- Acesso remoto ao ambiente do sistema OTRS (Produção, Homologação e desenvolvimento).
- Indicação do ponto focal do projeto para melhor comunicação em definições de negócio.

Os seguintes itens NÃO fazem parte do escopo oferecido:

- Instalação e Implementação de sistemas ou ferramentas de integração ao OTRS.
- Suporte aos usuários finais por telefone, e-mail ou qualquer outro tipo de comunicação.
- Quaisquer itens que não estejam no escopo acima.

- Problemas com infraestrutura do cliente
- Desenvolvimento de novas funcionalidades (poderão ser sugeridas novos recursos, onde passará por uma avaliação do nosso time, podendo ir pra backlog ou não ser aprovada)

1.4 DISPONIBILIDADE

- O Suporte técnico e manutenção do sistema estará disponível em horário comercial das 8:00 às 18:00.
- As solicitações deverão ser solicitadas por nossa central de suporte via web.
- Manutenções planejadas poderão ser executadas fora do horário comercial desde que agendada com no mínimo dois dias úteis de antecedência.

1.5 GARANTIA

- O período de garantia para correções de bugs (defeitos de fabricação do software) será de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data da conclusão dos trabalhos de implementação por parte dos profissionais da **Service Up**.
- Deve-se entender como garantia, o período que deverá ser usado pelo cliente para garantir se todas as funcionalidades, designadas para a **Service Up**, foram implementadas de acordo com as especificações e se o comportamento do sistema é aquele que foi determinado na fase de levantamento e formalização de requisitos.
- Mudanças de requisitos não são cobertas pelo período de garantia e deverão ser submetidas à análise técnica e comercial da **Service Up**.

1.6 CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO

Para que o projeto possa ser considerado homologado, deverão ser válidos os seguintes itens:

- Todas as funcionalidades entregues pela **Service Up**, descritas nos documentos de especificação do projeto, deverão estar implantadas no ambiente acordado, devidamente testadas e demonstradas em condições plenas de uso, de acordo com o descrito e especificado pelo cliente;
- A documentação do projeto, considerando o desenvolvimento realizado pela **Service Up**, deverá estar entregue, compreendendo termos de homologação assinados durante o projeto, relatórios de atividades, atas e quaisquer outros documentos gerados durante o desenvolvimento do projeto.
- Ao final da homologação, será assinado um documento registrando o fato, que servirá como certificado de conformidade.

1.7 LOCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- Os trabalhos serão realizados remotamente, caso houver necessidade de atendimento presencial, deverá ser agendado com no mínimo 3 semanas de antecedência e os custos de deslocamento, estadia e alimentação deverão ser reembolsados no prazo de até 10 dias.

2. **PROPOSTA COMERCIAL**

1.1 VALOR DO INVESTIMENTO

Conforme estipulado na cláusula 6ª do Contrato

IMPORTANTE:

- Caso durante a execução dos trabalhos surjam novas necessidades os custos e os prazos serão objetos de análise de mudança acordado entre as partes antes de sua execução. Em termos comerciais será elaborado adendo a esta proposta, ou mesmo uma nova proposta que contenha os novos elementos negociados.
- Quando houver incidência de serviço adicional (horas técnicas extra escopo sob demanda previamente autorizada entre as partes) aplicaremos a tarifa no valor de R\$ 165,00 (Cento e sessenta e cinco reais) por hora/homem e o faturamento será feito através da Nota Fiscal com boleto bancário, essas horas terão que ser aprovadas por escrito anteriormente.
- Quando houver necessidade de atendimento presencial as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação deverão ser reembolsadas pelo cliente.

1.2 VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida até o 11/06/2023.

1.3 ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

- O conteúdo desta proposta destina-se exclusivamente a **QUALITY**. O presente documento não deve ser revelado fora de sua organização, não deve ser duplicado, usado ou publicado, no total ou em parte, para qualquer outro propósito que não o de avaliação da proposta ou para acompanhamento do serviço aqui descrito.
- Ambas as partes concordam em tratar como sigilosas e confidenciais todas as informações escritas a que tiverem acesso, documentos e demais materiais, que contenham informações técnicas, econômicas ou de mercado, não disponibilizando tais informações a quaisquer terceiros, salvo a autorização escrita em contrário da outra parte.

Este documento foi assinado eletronicamente por Julio Cesar Estevam De Britto Junior, Caio Serodio Nogueira, Geraldo Moliani Junior, Jose Roberto Ribeiro Junior e Gabriela Fernanda Morador Zamai.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://izisign.com.br> e utilize o código 5D0C-756E-83F2-245E.

3. ACEITE

Solicitamos que, uma vez aceitos os serviços, produto e condições descritas nesta proposta, nos seja devolvida uma das vias assinada, ou enviada uma carta, fax ou e-mail confirmando a aceitação da mesma.

Caso as partes, por qualquer motivo, não cheguem a um consenso quanto aos termos aqui estabelecidos ou em um contrato de serviço, as mesmas ficam isentas de qualquer tipo de ônus.

A aceitação dos termos e condições constantes nesta proposta se configurará com a posição do "De Acordo" da **QUALITY** nesta via.

Service Up

Marisol Dourado

De acordo:

Autorizo a execução dos serviços e o faturamento dos serviços e/ou produtos constantes da proposta – Nº **SUP_PCT_QUALITY_CONSULTORIA_11052023**

Anexo II

SUP_PCT_QUALITY_INTEGRACAO_CMDB_11052023

Proposta Técnico Comercial

INTEGRAÇÃO DE CMDB COM AUTOMATOS

Desenvolvida para QUALITY



MAIO/2023

Araraquara, 11 de Maio de 2023.

À QUALITY

Ref.: INTEGRAÇÃO DE INVENTARIO DO AUTOMATOS COM CMDB

Prezado,

Temos o prazer de lhe apresentar nossa proposta comercial de **Integração de inventário do Automatos com CMDB** de acordo com a necessidade da **QUALITY**. Por meio desta iniciativa a **Service Up** pretende contribuir para que a **QUALITY** continue alcançando altos índices de desempenho, atingindo plenamente os seus objetivos.

Estamos à sua disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Marisol Dourado

Service Up

PROPOSTA COMERCIAL

Cliente	QUALITY
Contato:	Nome: Luiz Camargo E-mail: luiz.camargo@quality.com.br

Provedor do Serviço	Service Up
Contato	Marisol Dourado Bernardo E-mail: mbernardo@serviceup.com.br Tel: (16) 3357-3200 / (16) 99797-2921

SUMÁRIO

1. PROPOSTA TÉCNICA	20
1.1 OBJETO	20
1.2 ESCOPO DA PROPOSTA	21
1.3 PREMISSAS/ RESTRIÇÕES/ OBSERVAÇÕES.....	22
1.4 DISPONIBILIDADE	23
1.5 GARANTIA	23
1.6 CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO	23
1.7 LOCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	23
2. PROPOSTA COMERCIAL.....	24
2.1 VALOR DO INVESTIMENTO	24
2.2 VALIDADE DA PROPOSTA	24
2.3 ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE.....	24
3. ACEITE	26

4. PROPOSTA TÉCNICA

1.8 OBJETO

A **Service Up** sente-se honrada com a oportunidade de apresentar para a **QUALITY**, sua proposta comercial de Integração de inventário do Automatos com o CMDB Enfatizamos que nós da **Service Up**, temos sempre o interesse em fortalecer nossa relação de provedores de serviços da **QUALITY**, e para isso, nos empenhamos para que nossa proposta de trabalho seja a que ofereça a melhor relação custo benefício, sem deixar de avaliar cuidadosamente os riscos e a criticidade das operações envolvidas no projeto.

1.9 ESCOPO DA PROPOSTA

ESCOPO DA IMPLANTAÇÃO

- Integração para sincronização de inventário do Automatos com o CMDB

1.10 PREMISSAS/ RESTRIÇÕES/ OBSERVAÇÕES

Premissas:

- Acesso remoto ao ambiente do sistema OTRS (Produção, Homologação e desenvolvimento).
- Indicação do ponto focal do projeto para melhor comunicação em definições de negócio.

Os seguintes itens NÃO fazem parte do escopo oferecido:

- Instalação e Implementação de sistemas ou ferramentas de integração ao OTRS.
- Suporte aos usuários finais por telefone, e-mail ou qualquer outro tipo de comunicação.
- Quaisquer itens que não estejam no escopo acima.
- Problemas com infraestrutura do cliente
- Desenvolvimento de novas funcionalidades (poderão ser sugeridas novos recursos, onde passará por uma avaliação do nosso time, podendo ir pra backlog ou não ser aprovada)

1.11 DISPONIBILIDADE

- O Suporte técnico e manutenção do sistema estará disponível em horário comercial das 8:00 às 18:00.
- As solicitações deverão ser solicitadas por nossa central de suporte via web.
- Manutenções planejadas poderão ser executadas fora do horário comercial desde que agendada com no mínimo dois dias úteis de antecedência.

1.12 GARANTIA

- O período de garantia para correções de bugs (defeitos de fabricação do software) será de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data da conclusão dos trabalhos de implementação por parte dos profissionais da **Service Up**.
- Deve-se entender como garantia, o período que deverá ser usado pelo cliente para garantir se todas as funcionalidades, designadas para a **Service Up**, foram implementadas de acordo com as especificações e se o comportamento do sistema é aquele que foi determinado na fase de levantamento e formalização de requisitos.
- Mudanças de requisitos não são cobertas pelo período de garantia e deverão ser submetidas à análise técnica e comercial da **Service Up**.

1.13 CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO

Para que o projeto possa ser considerado homologado, deverão ser válidos os seguintes itens:

- Todas as funcionalidades entregues pela **Service Up**, descritas nos documentos de especificação do projeto, deverão estar implantadas no ambiente acordado, devidamente testadas e demonstradas em condições plenas de uso, de acordo com o descrito e especificado pelo cliente;
- A documentação do projeto, considerando o desenvolvimento realizado pela **Service Up**, deverá estar entregue, compreendendo termos de homologação assinados durante o projeto, relatórios de atividades, atas e quaisquer outros documentos gerados durante o desenvolvimento do projeto.
- Ao final da homologação, será assinado um documento registrando o fato, que servirá como certificado de conformidade.

1.14 LOCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- Os trabalhos serão realizados remotamente, caso houver necessidade de atendimento presencial, deverá ser agendado com no mínimo 3 semanas de antecedência e os custos de deslocamento, estadia e alimentação deverão ser reembolsados no prazo de até 10 dias.

5. PROPOSTA COMERCIAL

2.1 VALOR DO INVESTIMENTO

Conforme estipulado na cláusula 6ª do Contrato

- Foi concedido desconto de R\$ 962,50 (novecentos e sessenta e dois reais e cinquenta centavos no valor desse projeto).
- O pagamento do valor do projeto deve ocorrer em 12 parcelas iguais somado a mensalidade do contrato de suporte.

IMPORTANTE:

- Caso durante a execução dos trabalhos surjam novas necessidades os custos e os prazos serão objetos de análise de mudança acordado entre as partes antes de sua execução. Em termos comerciais será elaborado adendo a esta proposta, ou mesmo uma nova proposta que contenha os novos elementos negociados.
- Quando houver incidência de serviço adicional (horas técnicas extra escopo sob demanda previamente autorizada entre as partes) aplicaremos a tarifa no valor de R\$ 165,00 (Cento e sessenta e cinco reais) por hora/homem e o faturamento será feito através da Nota Fiscal com boleto bancário, essas horas terão que ser aprovadas por escrito anteriormente.
- Quando houver necessidade de atendimento presencial as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação deverão ser reembolsadas pelo cliente.

2.2 VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida até o 23/05/2023.

2.3 ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

- O conteúdo desta proposta destina-se exclusivamente a **QUALITY**. O presente documento não deve ser revelado fora de sua organização, não deve ser duplicado, usado ou publicado, no total ou em parte, para qualquer outro propósito que não o de avaliação da proposta ou para acompanhamento do serviço aqui descrito.
- Ambas as partes concordam em tratar como sigilosas e confidenciais todas as informações escritas a que tiverem acesso, documentos e demais materiais, que contenham informações técnicas, econômicas ou de mercado, não disponibilizando tais informações a quaisquer terceiros, salvo a autorização escrita em contrário da outra parte.

3 ACEITE

Solicitamos que, uma vez aceitos os serviços, produto e condições descritas nesta proposta, nos seja devolvida uma das vias assinada, ou enviada uma carta, fax ou e-mail confirmando a aceitação da mesma.

Caso as partes, por qualquer motivo, não cheguem a um consenso quanto aos termos aqui estabelecidos ou em um contrato de serviço, as mesmas ficam isentas de qualquer tipo de ônus.

A aceitação dos termos e condições constantes nesta proposta se configurará com a posição do "De Acordo" da **QUALITY** nesta via.

Service Up

Marisol Dourado

De acordo:

Autorizo a execução dos serviços e o faturamento dos serviços e/ou produtos constantes da proposta – Nº
SUP_PCT_QUALITY_INTEGRACAO_CMDB_11052023

Anexo III

SUP_PCT_QUALITY_ALTA_DISPONIBILIDADE_11052023

Proposta Técnico Comercial

CONSULTORIA ITSM

Desenvolvida para QUALITY



MAIO/2023

Araraquara, 11 de Maio de 2023.

À QUALITY

Ref.: Consultoria ITSM

Prezado,

Temos o prazer de lhe apresentar nossa proposta comercial de **Consultoria ITSM** de acordo com a necessidade da **QUALITY**. Por meio desta iniciativa a **Service Up** pretende contribuir para que a **QUALITY** continue alcançando altos índices de desempenho, atingindo plenamente os seus objetivos.

Estamos à sua disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Marisol Dourado

Service Up

PROPOSTA COMERCIAL

Cliente	QUALITY
Contato:	E-mail: luiz.camargo@quality.com.br Nome: Luiz Camargo

Provedor do Serviço	Service Up
Contato	Marisol Dourado Bernardo E-mail: mbernardo@serviceup.com.br Tel: (16) 3357-3200 / (16) 99797-2921

SUMÁRIO

1. PROPOSTA TÉCNICA	20
1.1 OBJETO	20
1.2 ESCOPO DA PROPOSTA	21
1.3 PREMISSAS/ RESTRIÇÕES/ OBSERVAÇÕES.....	22
1.4 DISPONIBILIDADE	23
1.5 GARANTIA	23
1.6 CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO	23
1.7 LOCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	23
2. PROPOSTA COMERCIAL.....	24
2.1 VALOR DO INVESTIMENTO	24
2.2 VALIDADE DA PROPOSTA	24
2.3 ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE.....	24
3. ACEITE	26

6. PROPOSTA TÉCNICA

1.15 OBJETO

A **Service Up** sente-se honrada com a oportunidade de apresentar para a **QUALITY**, sua proposta comercial de Consultoria ITSM – Ambiente alta disponibilidade. Enfatizamos que nós da **Service Up**, temos sempre o interesse em fortalecer nossa relação de provedores de serviços da **QUALITY**, e para isso, nos empenhamos para que nossa proposta de trabalho seja a que ofereça a melhor relação custo benefício, sem deixar de avaliar cuidadosamente os riscos e a criticidade das operações envolvidas no projeto.

1.16 ESCOPO DA PROPOSTA

CONSULTORIA

- Implementação de ambiente de alta disponibilidade

1.17 PREMISSAS/ RESTRIÇÕES/ OBSERVAÇÕES

Premissas:

- Acesso remoto ao ambiente do sistema OTRS (Produção, Homologação e desenvolvimento).
- Indicação do ponto focal do projeto para melhor comunicação em definições de negócio.

Os seguintes itens NÃO fazem parte do escopo oferecido:

- Instalação e Implementação de sistemas ou ferramentas de integração ao OTRS.
- Suporte aos usuários finais por telefone, e-mail ou qualquer outro tipo de comunicação.
- Quaisquer itens que não estejam no escopo acima.
- Problemas com infraestrutura do cliente
- Desenvolvimento de novas funcionalidades (poderão ser sugeridas novos recursos, onde passará por uma avaliação do nosso time, podendo ir pra backlog ou não ser aprovada)

1.18 DISPONIBILIDADE

- O Suporte técnico e manutenção do sistema estará disponível em horário comercial das 8:00 às 18:00.
- As solicitações deverão ser solicitadas por nossa central de suporte via web.
- Manutenções planejadas poderão ser executadas fora do horário comercial desde que agendada com no mínimo dois dias úteis de antecedência.

1.19 GARANTIA

- O período de garantia para correções de bugs (defeitos de fabricação do software) será de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data da conclusão dos trabalhos de implementação por parte dos profissionais da **Service Up**.
- Deve-se entender como garantia, o período que deverá ser usado pelo cliente para garantir se todas as funcionalidades, designadas para a **Service Up**, foram implementadas de acordo com as especificações e se o comportamento do sistema é aquele que foi determinado na fase de levantamento e formalização de requisitos.
- Mudanças de requisitos não são cobertas pelo período de garantia e deverão ser submetidas à análise técnica e comercial da **Service Up**.

1.20 CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO

Para que o projeto possa ser considerado homologado, deverão ser válidos os seguintes itens:

- Todas as funcionalidades entregues pela **Service Up**, descritas nos documentos de especificação do projeto, deverão estar implantadas no ambiente acordado, devidamente testadas e demonstradas em condições plenas de uso, de acordo com o descrito e especificado pelo cliente;
- A documentação do projeto, considerando o desenvolvimento realizado pela **Service Up**, deverá estar entregue, compreendendo termos de homologação assinados durante o projeto, relatórios de atividades, atas e quaisquer outros documentos gerados durante o desenvolvimento do projeto.
- Ao final da homologação, será assinado um documento registrando o fato, que servirá como certificado de conformidade.

1.21 LOCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- Os trabalhos serão realizados remotamente, caso houver necessidade de atendimento presencial, deverá ser agendado com no mínimo 3 semanas de antecedência e os custos de deslocamento, estadia e alimentação deverão ser reembolsados no prazo de até 10 dias.

7. PROPOSTA COMERCIAL

1.4 VALOR DO INVESTIMENTO

Conforme estipulado na cláusula 6ª do Contrato

IMPORTANTE:

- Caso durante a execução dos trabalhos surjam novas necessidades os custos e os prazos serão objetos de análise de mudança acordado entre as partes antes de sua execução. Em termos comerciais será

elaborado adendo a esta proposta, ou mesmo uma nova proposta que contenha os novos elementos negociados.

- Quando houver incidência de serviço adicional (horas técnicas extra escopo sob demanda previamente autorizada entre as partes) aplicaremos a tarifa no valor de R\$ 165,00 (Cento e sessenta e cinco reais) por hora/homem e o faturamento será feito através da Nota Fiscal com boleto bancário, essas horas terão que ser aprovadas por escrito anteriormente.
- Quando houver necessidade de atendimento presencial as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação deverão ser reembolsadas pelo cliente.

1.5 VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida até o 11/06/2023.

1.6 ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

- O conteúdo desta proposta destina-se exclusivamente a **QUALITY**. O presente documento não deve ser revelado fora de sua organização, não deve ser duplicado, usado ou publicado, no total ou em parte, para qualquer outro propósito que não o de avaliação da proposta ou para acompanhamento do serviço aqui descrito.
- Ambas as partes concordam em tratar como sigilosas e confidenciais todas as informações escritas a que tiverem acesso, documentos e demais materiais, que contenham informações técnicas, econômicas ou de mercado, não disponibilizando tais informações a quaisquer terceiros, salvo a autorização escrita em contrário da outra parte.

8. ACEITE

Solicitamos que, uma vez aceitos os serviços, produto e condições descritas nesta proposta, nos seja devolvida uma das vias assinada, ou enviada uma carta, fax ou e-mail confirmando a aceitação da mesma.

Caso as partes, por qualquer motivo, não cheguem a um consenso quanto aos termos aqui estabelecidos ou em um contrato de serviço, as mesmas ficam isentas de qualquer tipo de ônus.

A aceitação dos termos e condições constantes nesta proposta se configurará com a posição do "De Acordo" da **QUALITY** nesta via.

Service Up

Marisol Dourado

De acordo:

Autorizo a execução dos serviços e o faturamento dos serviços e/ou produtos constantes da proposta – Nº
SUP_PCT_QUALITY_ALTA_DISPONIBILIDADE_11052023

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma IziSign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://izisign.com.br/Verificar/5D0C-756E-83F2-245E> ou vá até o site <https://izisign.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 5D0C-756E-83F2-245E



Hash do Documento

E7BC583D042885378758FC80D4117BE489988250DAC6557843A46BB7AAA21DCA

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 21/06/2023 é(são) :

- ☒ Julio Cesar Estevam de Britto júnior (Signatário) - 086.463.077-86 em 21/06/2023 15:55 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Autenticação de conta

Evidências

Client Timestamp Wed Jun 21 2023 15:59:45 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -23.6251533 Longitude: -46.660415 Accuracy: 27.746

IP 177.146.209.124

Assinatura:



Hash Evidências:

F4FFF55A50F907E46FFA3ACC222E8B31ECCEE41DDCFB841AE00567F77A0729C2

- ☒ Caio Serodio Nogueira (Signatário) - 022.402.017-03 em 20/06/2023 12:44 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Por email: caio.serodio@quality.com.br

Evidências

Client Timestamp Tue Jun 20 2023 12:44:52 GMT-0300 (Brasilia Standard Time)

Geolocation Latitude: -8.1382966 Longitude: -34.9211999 Accuracy: 1000

IP 177.79.35.158

Assinatura:



Hash Evidências:

2B64055D599E73A6C645A378D5362A3D3CE25F2C81D713557A1C5036177CFEA2

☒ Geraldo Moliani Junior (Testemunha) - 080.596.809-19 em 20/06/2023 11:41 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Autenticação de conta

Evidências

GPS -25,387748;-49,237540

Device null

IP 187.7.176.106

Assinatura:



Hash Evidências:

98F5F24BCE790292CF7127BE71ED4494B4E8E0D40483F16826CA47F87DA18DAD

☒ José Roberto Ribeiro Junior (Signatário) - 359.716.868-01 em 20/06/2023 11:27 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Por email: jjunior@serviceup.com.br

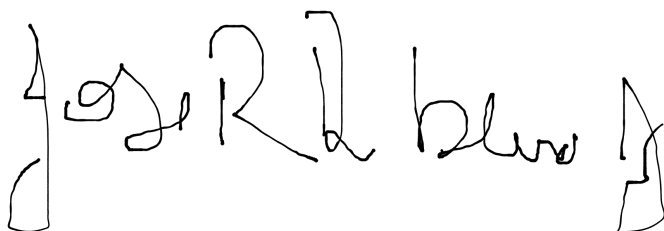
Evidências

Client Timestamp Tue Jun 20 2023 11:26:57 GMT-0300 (Brasilia Standard Time)

Geolocation Latitude: -21.4654491 Longitude: -48.3922141 Accuracy: 13.51

IP 131.221.188.161

Assinatura:



Hash Evidências:

8A4BEA157D230E2022824D6E0759F5C5EE57A0ACDA4EA7A0E5261C6E3AF467B4

☒ Gabriela Fernanda Morador Zamai (Testemunha) - 402.191.268-10 em 20/06/2023 11:24 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Autenticação de conta

Evidências

Client Timestamp Tue Jun 20 2023 11:24:31 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Location not shared by user.

IP 186.214.108.72

Assinatura:

Gabriela
Morador

Hash Evidências:

1A37DE19066B2F23605FE6F8E06F34D5DD7445E8462E205932EA769FDBBDB917

