

CONTRATO n.º	005/2016
PROTOCOLO n.º	015/2015
MODALIDADE	Inexigibilidade de Licitação, art. 25, inciso I da Lei Federal nº 8.666/93
VIGÊNCIA	24 (vinte e quatro) meses
VALOR TOTAL	R\$ 299.860,06

A EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A., com sede na Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 - Vila Industrial - Campinas/SP., CNPJ nº 44.602.720/0001-00, representada neste ato por seu Diretor Presidente, Sr. Carlos José Barreiro, portador do RG nº 4.571.189-6 e do CPF nº 000.621.248-46 e por seu Diretor Administrativo e Financeiro, Sr. Miguel Jorge Nicolau Filho, portador do RG nº 8.723.774 e do CPF nº 724.291.868-53, doravante designada simplesmente EMDEC, e de outro lado, a empresa **SENIOR SISTEMAS S/A.**, com sede à Rua Ademar de Moraes Seckler, 185 - Jardim dos Amarais - Indaiatuba/SP., CEP.: 13.338-260, devidamente inscrita no CNPJ sob n.º 80.680.093/0008-58, neste ato representada por dois diretores, na "forma de seu estatuto social", doravante denominada simplesmente CONTRATADA, ajustam e convencionam as obrigações e compromissos recíprocos que assumem, em consonância com a Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações, de acordo com as cláusulas e condições que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constituem objeto do presente a prestação de serviços de licenciamento, instalação, parametrização, customização, migração de dados, treinamento, suporte técnico e manutenção relativos a um Software de Gestão de Recursos Humanos (RH), de acordo com as especificações correspondentes aos documentos DEP, DESP, DORP e ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

CLÁUSULA SEGUNDA - PRAZO DE VIGÊNCIA E INÍCIO DO CONTRATO

- 2.1 A vigência do presente Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da publicação do contrato assinado no Diário Oficial do Município de Campinas - D.O.M., podendo ser prorrogado, respeitadas as determinações do Art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93 com suas alterações.

CLÁUSULA TERCEIRA - VALOR DO CONTRATO

- 3.1 As partes atribuem a este contrato o valor total de R\$ 299.860,06 (duzentos e noventa e nove mil, oitocentos e sessenta reais e seis centavos), sendo R\$ 32.238,00 (trinta dois mil, duzentos e trinta e oito reais) referentes a licenciamento dos produtos Senior e Upgrade, R\$ 228.886,06 (duzentos e vinte e oito mil, oitocentos e oitenta e seis reais e seis centavos) referentes à consultoria, gerenciamento, treinamento, arquiteto e customizações e R\$ 38.736,00 (trinta e oito mil, setecentos e trinta e seis reais) relativos ao valor de Atualização de Software e Suporte Técnico - ATST, sendo de R\$ 1.614,00 (um mil, seiscentos e quatorze reais), seu valor mensal.



- 3.2 Qualquer diferença de valores entre o anexo e o contrato prevalecerá aquele do contrato.
- 3.3 Nos preços acima indicados estão inclusos todos os custos decorrentes de transporte, hospedagem, viagens, combustíveis, refeições, pedágios e demais despesas das pessoas envolvidas na implantação do projeto, assim como tributos, encargos e incidências, diretos ou indiretos, não importando a natureza, que recaiam sobre o objeto, correndo por conta e risco da CONTRATADA.
- 3.4 Caso a vigência contratual seja prorrogada, ultrapassando o interstício temporal de um ano da data de início da vigência do contrato, a CONTRATADA poderá pleitear reajuste de preços cuja aplicação terá termo inicial a partir da data de protocolo da solicitação.
- 3.5 O reajuste de preços devido, somente após 12 (doze) meses da data do início da vigência do contrato e a cada novo período anual, deverá ser solicitado por escrito pela CONTRATADA e será calculado pela variação do Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas, ocorrida no período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de início do contrato, como segue:
P = Po x (I / Io) Onde:
P = preços reajustados;
Po = preços iniciais dos serviços constantes do contrato;
I = Índice Geral de Preços (IGP-M) correspondente ao décimo segundo mês da assinatura do Contrato, e assim sucessivamente de doze em doze meses.
Io = Índice Geral de Preços (IGP-M) correspondente ao mês da data de início da vigência do contrato.
- 3.5.1** Caso o IGP-M da FGV sofra alterações decorrentes de novas disposições governamentais, será aplicado o índice oficialmente indicado em substituição, mediante acordo entre as partes deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

- 4.1 Deverão ser emitidos relatórios de todos os serviços prestados, inclusive aqueles que tratarem de manutenção preventiva dos sistemas. Esses relatórios deverão ser atestados pelos usuários chaves das áreas responsáveis.
- 4.2 As Notas Fiscais ou Faturas deverão ser emitidas após os aceites dos relatórios de atividades.
- A empresa deverá emitir nota fiscal/fatura, até o quinto dia do mês subsequente à realização dos serviços, a fim de que sejam tomados os prosseguimentos quanto ao respectivo pagamento
O pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, após aceite na Nota Fiscal/Fatura.
- 4.3 Da Fatura / Nota Fiscal deve necessariamente constar:
- a) Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas S/A.
Rua Dr. Salles Oliveira, 1028 – Vila Industrial - Campinas/SP. – CEP.: 13.035-270
CNPJ: 44.602.720/0001-00 - Inscrição Estadual: 244.109.463.110



- b) Indicação dos serviços e valores;
- c) Protocolo nº 015/2015;
- d) Contrato nº 005/2016

A Nota Fiscal não poderá ser negociada ou dada em garantia a terceiros.

Não será aceito boleto bancário.

- 4.4** A EMDEC terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para aprovar ou rejeitar a Nota Fiscal/Fatura apresentada.
- 4.4.1.** A fatura não aprovada pela EMDEC será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se para pagamento o prazo de 30 (trinta) dias a partir da data de sua aceitação.
- 4.4.2.** A devolução da fatura não aprovada pela EMDEC em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a entrega dos objetos.
- 4.4.3** Os valores devidos ao ISSQN para Prefeitura Municipal de Campinas (Lei Municipal nº 12392/2005) serão deduzidos dos pagamentos à Contratada.
- 4.5** Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tiver sido imposta em decorrência de penalidade ou inadimplemento contratual.
- 4.6** Como liberalidade, a EMDEC poderá efetuar crédito em conta corrente bancária da empresa CONTRATADA, desde que esta assuma eventuais custos decorrentes desse crédito.

CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1** Cumprir as exigências elencadas nos itens deste Contrato e as constantes do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.
- 5.2** Indicar os profissionais devidamente qualificados nos processos das áreas a serem atendidas.
- 5.3** Indicar preposto para acompanhamento dos serviços.
- 5.4** Corrigir eventuais falhas ou incorreções dos serviços no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis.

CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA EMDEC

- 6.1.** Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à perfeita entrega e à execução dos serviços.



- 6.2 Indicar preposto para acompanhamento dos serviços.
- 6.3 Indicar os usuários chaves de cada área da empresa para os contatos com a contratada, encaminhando as dúvidas do setor e para aprovar os relatórios referentes às tarefas realizadas. Deverão ser relacionados, no mínimo, 02 (dois) colaboradores por área.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL E TRABALHISTA

- 7.1 O pessoal que a Contratada empregar para a execução dos serviços, não terá relação de emprego com a CONTRATANTE e desta, não poderá demandar quaisquer pagamentos.
- 7.2 Na hipótese de a CONTRATANTE ser acionada judicialmente em razão de descumprimento da legislação trabalhista ou de natureza civil, com o julgamento da procedência da ação, o valor da condenação será deduzido na mediação subsequente à data da condenação, ficando depositado em conta ajuizada, até a solução final do litígio.
- 7.3 A CONTRATADA ressarcirá a CONTRATANTE de toda e quaisquer despesas que, em decorrência de ações judiciais, venha a desembolsar.

CLÁUSULA OITAVA - TRANSFERÊNCIA DAS OBRIGAÇÕES

- 8.1 Fica terminantemente vedada à CONTRATADA a transferência das obrigações decorrentes deste instrumento a terceiros, sob pena de rescisão unilateral e imediata do contrato.

CLÁUSULA NONA – REORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

- 9.1. A fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA deve ser comunicada à EMDEC que promoverá análise documental da reorganização empresarial.
- 9.2. Inexistindo prejuízo ao interesse público será lavrado se necessário Termo Aditivo para as adequações decorrentes dessa operação.

CLÁUSULA DÉCIMA – PENALIDADES

- 10.1 Pela inobservância das obrigações previstas na legislação em vigor e, em especial, das previstas neste Contrato e seus anexos, a EMDEC poderá, de acordo com a natureza da infração e ao objeto, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- I – Advertência;
 - II – Multa ;



III-Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, nos termos do inciso III do artigo 87 da Lei nº 8666/93;

IV-Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do inciso IV do artigo 87 da Lei nº 8666/93.

10.2 A penalidade não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

10.3 A penalidade de multa será aplicada nos seguintes casos:

10.3.1 Multa de 0,2% (dois décimos por cento), aplicada sobre o valor mensal dos serviços prestados, multiplicado pelo número de dias de atraso na execução dos serviços, até o décimo dia corrido, após o que, aplicar-se-á a multa prevista no subitem 10.3.2.

10.3.2 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, será aplicada na hipótese de inexecução parcial do objeto do contrato de natureza média;

10.3.3 Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do contrato, será aplicada na hipótese de inexecução parcial de natureza grave ou total do objeto do contrato, pelo seu não recebimento, ou por qualquer outro inadimplemento contratual sem justificativa, ou com justificativa não aceita pela EMDEC. A incidência de multa nas hipóteses mencionadas ocorrerá somente se o inadimplemento ensejar a rescisão do Contrato.

10.4 A CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para recorrer da penalidade aplicada, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.

10.4.1 Se indeferido o recurso, a CONTRATADA deverá recolher, na Tesouraria da EMDEC, o valor da multa aplicada, no prazo de até 05 (cinco) dias, depois de comunicada do resultado.

10.4.2 Caso não sejam recolhidos no prazo, os valores devidos pela CONTRATADA relativos às multas serão descontados dos pagamentos ou da garantia contratual, e/ou serão tomadas as providências judiciais cabíveis.

10.5 O não cumprimento das obrigações contratuais sujeitará também a CONTRATADA às demais sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações.

10.6 As penalidades são independentes e, a aplicação de uma, não exclui a das outras.

10.7 As penalidades serão aplicadas mediante regular procedimento administrativo, com exceção da advertência que poderá ser aplicada nos autos do PALC - Processo Administrativo de Licitações e Contratos.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- RESCISÃO

- 11.1 O presente Contrato poderá ser rescindido nos termos do Art. 77 e seguintes da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.
- 11.2 A EMDEC poderá rescindir de pleno direito o Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que assista à CONTRATADA qualquer direito de reclamação ou indenização, sem prejuízo das penalidades aplicáveis, sempre que ocorrer:
- 11.2.1 Inadimplência de Cláusula contratual por parte da CONTRATADA;
- 11.2.2 Inobservância de especificações e recomendações fornecidas pela EMDEC;
- 11.2.3 Interrupção dos serviços por exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem justificativa apresentada e aceita pela EMDEC;
- 11.2.4 Liquidação judicial ou extrajudicial, falência ou dissolução da CONTRATADA;
- 11.2.5 Transferência, no todo ou em parte, do objeto deste Contrato.
- 11.3 Fica assegurado à EMDEC o direito de cancelar o pagamento das prestações vencidas, no caso de rescisão administrativa prevista no citado Art. 77, sem obrigação de indenizar a CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PREVISÃO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO

- 12.1 Para a presente contratação há previsão de recursos orçamentários que custearão as despesas decorrentes deste ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 13.1 Aos termos deste Contrato vinculam-se o ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL apresentada pela CONTRATADA. e ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS.
- 13.2 Aplica-se a este Contrato e principalmente aos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.



CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOCUMENTOS INTEGRANTES

14.1 Integra o presente Contrato, para todos os efeitos legais, o ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL e ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS , apresentada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

15.1 A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

15.2 Sempre que a EMDEC exigir documentação comprobatória dessas condições, a CONTRATADA deverá atender.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO


16.1 As partes elegem, desde já, explicitamente, o Foro da Comarca de Campinas, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões que eventualmente venham a surgir por força do presente Contrato.

E, por assim estarem justas e contratadas as partes por seus representantes legais, assinam o presente Contrato, feito em 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só e jurídico efeito.


Campinas, 24 JUN. 2016


Carlos José Barreiro
Diretor Presidente da EMDEC

Diretor da SENIOR SISTEMAS S/A


Jhader Elias Pereira Cordeiro
Analista Administrativo Junior
EMDEC S/A

Cecília S. Nakai


Miguel Jorge Nicolau Filho
Diretor Administrativo e Financeiro da EMDEC


Diretor da SENIOR SISTEMAS S/A
Carleno Bezerra Castelo Branco
Diretor Presidente

TESTEMUNHAS


Ludmyla E.N. Vota



TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

Município de Campinas

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A.

Contrato nº 005/2016 – Protocolo nº 015/2015 – Inexigibilidade de Licitação

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de licenciamento, instalação, parametrização, customização, migração de dados, treinamento, suporte técnico e manutenção relativos a um Software de Gestão de Recursos Humanos (RH), de acordo com as especificações correspondentes aos documentos DEP, DESP, DORP.

Contratante: **EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A**

Contratada: **SENIOR SISTEMAS S/A**

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Campinas, 24 JUN. 2016


Carlos José Barreiro
Diretor Presidente da EMDEC


Miguel Jorge Nicolau Filho
Diretor Administrativo e Financeiro da EMDEC

Diretor da SENIOR SISTEMAS S/A


Diretor da SENIOR SISTEMAS S/A
Carlênio Bezerra Castelo Branco
Diretor Presidente



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: Contratação de empresa especializada para o licenciamento, instalação, parametrização, customização, migração de dados, treinamento, suporte técnico e manutenção relativos a um Software de Gestão de Recursos Humanos (RH), de acordo com as especificações correspondentes aos documentos DEP, DESP e DORP.

1 DAS AQUISIÇÕES DE LICENÇAS DE USO

1.1 A CONTRATANTE possui licenças perpétuas de módulos de um sistema de Gestão de Recursos Humanos (RH), mais especificamente o Sistema Gestão de Pessoas da empresa Senior Sistemas SA, para um quadro de 880 colaboradores.

- **Qualidade de Vida**
 - *Medicina Ocupacional*
 - *Segurança do Trabalho*

1.2 A CONTRATANTE realizará a aquisição de licença dos seguintes módulos do Sistema Gestão de Pessoas da empresa Senior Sistemas SA.

- **Relações Trabalhistas**
 - *Administração de Pessoal*
 - *Controle de Ponto*
 - *Benefícios*
- **Documentos Eletrônicos**
 - *eSocial*

1.3 A CONTRATADA será responsável por todas as atividades necessárias para a atualização dos módulos existentes assim como a implantação dos novos módulos sendo adquiridos para suprir funcionalidades assim como serviço de migração de dados.

2 DA FORMA DE LICENCIAMENTO

2.1 Os módulos "Medicina Ocupacional" e "Segurança de Trabalho", do grupo "Qualidade de Vida", deverão ter a licença incrementada para gerenciar 1.000 (um mil) colaboradores. Hoje possuímos licença para 880 (oitocentos e oitenta) colaboradores.

2.2 Para os novos módulos adquiridos, a CONTRATADA deverá fornecer licenças de uso permanentes para gerenciar um quadro de 1.000 (um mil) colaboradores.



3 DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 Os requisitos funcionais a serem atendidos estão relacionados no Anexo I. Os requisitos identificados deverão ser disponibilizados na sua totalidade.

A CONTRATADA deverá informar as condições de atendimento conforme instruções indicadas no início do ANEXO I.

3.2 Todos os esclarecimentos solicitados aos usuários chaves das áreas da CONTRATANTE deverão ser feitos por escrito ou por correio eletrônico.

3.3 Os usuários chaves das áreas deverão responder, por escrito ou por correio eletrônico, todas as solicitações da CONTRATADA em até 05 (cinco) dias úteis.

3.4 As tarefas que não forem aceitas - pelos usuários chaves das áreas, deverão ter a sua justificativa e as devidas correções por escrito ou por correios eletrônicos enviados ou entregues à CONTRATADA no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

3.5 Se a CONTRATADA não compreender ou discordar dessa manifestação, deverá interpor esclarecimentos no prazo máximo de 05 (cinco) dias.

3.6 Após todas as dúvidas dirimidas e os ajustes deverão ser realizados em um prazo de até 05 (cinco) dias úteis ou prazo maior desde que devidamente justificado.

3.7 Nas tarefas que incluem treinamentos ou instruções, deverá ser solicitada a assinatura de cada colaborador participante.

4 DO INÍCIO DOS SERVIÇOS

4.1 O escopo de trabalho, relacionado no Anexo I, deverá ser iniciado no máximo após 30 (trinta) dias corridos a partir da data da publicação do contrato assinado no D.O.M.

5 DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços deverão ser realizados na Sede da EMDEC, localizada na Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028, Vila Industrial, Campinas/SP, no horário das 08h00min às 17h00min, de 2ª a 6ª feira, exceto feriado.

5.2 Ocasionalmente os serviços poderão ser prestados em horários não estipulados neste documento, por solicitação da CONTRATADA, desde que seja acordado previamente com a CONTRATANTE no qual será cobrado conforme informado no item 8 da proposta comercial.

5.3 Ocasionalmente os serviços poderão ser prestados em horários não estipulados neste documento, por solicitação da CONTRATANTE, desde que seja acordado previamente com a CONTRATADA e serão aplicadas as devidas variações de custo hora devido a horário diferenciado que deve contar em proposta.



- 5.4 As atividades que não necessitem de interação com as áreas envolvidas, poderão ser desempenhadas nas instalações da CONTRATANTE ou da CONTRATADA.

6 DO SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 6.1 As licenças terão direito às atualizações, upgrades, garantia de funcionamento e suporte técnico por e-mail, web, telefone, FAQs ou remotamente via VPN durante a validade do contrato.
- 6.2 A empresa contratada deverá disponibilizar uma atualização anual para o Software de Gestão de Pessoas;
- 6.3 ATST (Atualização de Software e Suporte Técnico) será pago, mensalmente, durante a vigência do contrato.

6.3.1 O SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço) fornecido pela CONTRATADA será o SLA Básico, sem qualquer custo para a CONTRATANTE, conforme indicado no Acordo de Níveis de SLA da Sênior;

7 DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 7.1 A CONTRATADA será responsável por todas as customizações e parametrizações necessárias para suprir as funcionalidades descritas no ANEXO I.
- 7.2 Deverá haver migração dos dados do sistema legado em uso na EMDEC para a nova base de dados que será utilizada pelo software de Gestão de Pessoas da CONTRATADA.
A migração dos dados ocorrerá sob a responsabilidade conjunta da EMDEC e da empresa CONTRATADA.

7.2.1 A migração de dados será dividida em 3 partes:

7.2.1.1 Exportação: extrair os dados necessários do sistema legado.
Esta fase é de responsabilidade da EMDEC.

7.2.1.2 Transformação: formatação dos dados extraídos de acordo com os layouts e critérios de conteúdo pré-estabelecidos.
Esta fase é de responsabilidade da EMDEC com apoio dos analistas da CONTRATADA.

7.2.1.3 Importação: efetuar a consistência e realizar a carga de dados legados no sistema novo.
A responsabilidade desta fase é da empresa CONTRATADA com apoio e validação dos analistas da EMDEC.

7.2.2 Caberá à Senior o fornecimento dos layouts, formatos e critérios de conteúdo necessários para os tratamentos ou conversões dos dados a serem migrados.



- 7.2.3 A migração total ou parcial dos dados será definida em conjunto com analistas da EMDEC para validar o processo em ciclos de revisões sistemáticas até conseguir a excelência no processo;
- 7.2.4 Atividades a serem executadas pela CONTRATADA:
- 7.2.4.1 Definição de escopo da migração;
- 7.2.4.2 Definição de como será executado o processo (faseado ou total);
- 7.2.4.3 Especificação das tecnologias envolvidas nas fontes de dados de origem e destino;
- 7.2.4.4 Especificação das tecnologias e metodologias que suportarão o processo de migração;
- 7.2.4.5 Identificação de riscos associados;
- 7.2.4.6 Criação de um roteiro passo a passo da migração.
- 7.2.5 Qualquer problema que venha a ocorrer neste processo de migração dos dados do sistema legado para o novo sistema terá o total apoio técnico da Senior.
- 7.3 Entre os serviços a serem prestados estão incluídos os de consultoria de implantação, treinamento, gerenciamento de projetos, consultoria de implantação TI e arquitetura de soluções.

8 DOS TREINAMENTOS

- 8.1 A CONTRATADA será responsável por ministrar treinamento de todos os módulos para os quais a CONTRATANTE possui licença de uso além dos que estão sendo adquiridos;
- 8.2 Os treinamentos serão executados nas dependências da CONTRATANTE;
- 8.3 Os treinamentos deverão iniciar até no máximo 20 (vinte) dias antes da liberação do sistema de Gestão de Pessoas em ambiente de produção.
- 8.4 A CONTRATADA deverá informar a carga horária total do treinamento assim como a carga horária diária mínima e máxima sugerida;
- 8.5 O número de participantes nos treinamentos é o indicado na tabela abaixo.

Módulos	Quantidade de Colaboradores	Área de Negócio	Número de Turmas
<ul style="list-style-type: none"> • Relações Trabalhistas <ul style="list-style-type: none"> ○ Administração de Pessoal ○ Controle de Ponto ○ Benefícios • Documentos Eletrônicos 	11 (onze)	DPB - Departamento de Administração de Pessoal e Benefícios	2 (duas)



○ <i>eSocial</i>			
• Qualidade de Vida ○ <i>Medicina Ocupacional</i>	4 (quatro)	SESMT – Serviço de Saúde e Medicina do Trabalho	1 (uma)
• Qualidade de Vida ○ <i>Segurança do Trabalho</i>	8 (oito)	SESMT – Serviço de Saúde e Medicina do Trabalho	1 (uma)

- 8.6 O conhecimento básico necessário para participar nos treinamentos deverá ser informado pela CONTRATADA;
- 8.7 O material didático em português, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA a todos os participantes, de forma física ou eletrônica;
- 8.8 O treinamento será ministrado por instrutor certificado indicado pela CONTRATADA;
- 8.9 A infraestrutura necessária para o treinamento deverá ser informada pela CONTRATADA, no mínimo 15 (quinze) dias úteis antes do início dos treinamentos de forma que a CONTRATANTE possa disponibilizar em tempo hábil.

9 DA PROPOSTA COMERCIAL

- 9.1 A proposta deverá ser apresentada com o valor global de todas as atividades a serem executadas.
- 9.2 Os valores estimados contemplam todos os impostos, encargos, despesas com viagens, hospedagens e refeições, não gerando quaisquer custos adicionais à CONTRATANTE;
- 9.3 A CONTRATADA deverá informar os valores estimados segregados por tipo de item (licenças, serviços - consultoria de implantação, treinamento, gerenciamento de projetos, consultoria de implantação TI e arquitetura de soluções).

10 DO PRAZO CONTRATUAL

- 10.1 O Contrato terá a vigência por 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da data da publicação do contrato assinado no D.O.M.

11 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 11.1 Deverá ser emitido relatório de todos os serviços prestados, que serão devidamente atestados pela área responsável quando da sua respectiva execução, inclusive aqueles que tratarem de manutenção preventiva dos sistemas;
- 11.2 O valor apresentado pela contratada à contratante deverá contemplar todos os custos decorrentes de transporte, hospedagem, viagens, combustíveis, refeições, pedágios e demais despesas das pessoas envolvidas na implantação do projeto.



- 11.3 A empresa deverá emitir a nota fiscal dos serviços, até o quinto dia do mês subsequente a sua realização, afim de que sejam tomados os prosseguimentos quanto ao seu respectivo pagamento;
- 11.4 Deverão ser emitidos os relatórios de todas as atividades prestadas, que serão atestadas pelos usuários chaves das áreas relacionadas.
- 11.5 As Notas Fiscais ou Faturas deverão ser emitidas após os aceites dos relatórios de atividades.
- 11.6 Os pagamentos serão efetuados no prazo de 30 (trinta) dias dos aceites das Notas Fiscais ou Faturas.

12 DO REAJUSTE

- 12.1 Os reajustes serão aqueles definidos pela legislação vigente.

13 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1 Indicar os profissionais devidamente qualificados nos processos das áreas a serem atendidas.

14 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1 Indicar os usuários chaves de cada área da empresa para os contatos em relação às dúvidas e aprovações das tarefas realizadas. Deverão ser relacionados no mínimo 02 (dois) colaboradores por área.

15 DA RESPONSABILIDADE CIVIL E TRABALHISTA

- 15.1 O pessoal que a Contratada empregar para a execução dos serviços, não terá relação de emprego com a CONTRATANTE e dessa não poderá demandar quaisquer pagamentos.
- 15.2 Na hipótese de a CONTRATANTE ser acionada judicialmente em razão de descumprimento da legislação trabalhista ou de natureza civil, com o julgamento da procedência da ação, o valor da condenação será deduzido na mediação subsequente à data da condenação, ficando depositado em conta ajuizada, até a solução final do litígio.
- 15.3 A CONTRATADA ressarcirá a CONTRATANTE de toda e quaisquer despesas que em decorrência de ações judiciais venha a desembolsar.





ANEXO III – Requisitos Funcionais

Explicativo para a coluna "Atende" coluna que indica a necessidade de algum tipo de configuração ou customização por parte da CONTRATADA. Este campo deverá ser informado pela CONTRATADA.

Atende?	Explicação
Atende pelo Core	Produto Padrão atende plenamente a funcionalidade, não sendo necessário qualquer esforço por parte da CONTRATADA
Atende Configuração por	Produto precisa ser configurado para atender plenamente a funcionalidade.
Atende Customização por	Produto precisa ser customizado, via desenvolvimento de código, para atender plenamente a funcionalidade.
Atende Parcialmente	Produto atende parcialmente a funcionalidade
Não Atende	Produto não atende a funcionalidade e não há roadmap previsto para implementação.

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.1 Folha de Pagamento	
1.1.1 Permitir o cadastro de distintas entidades ou empresas (sistema multi-empresa);	
1.1.2 Permitir o cadastro de distintas filiais para cada empresa;	
1.1.3 Permitir o controle de diversos regimes de pagamento como: horista, diarista, semanalista, mensalista, terceiros e outros;	
1.1.4 Permitir o cadastramento de sindicatos;	
1.1.5 Permitir cadastrar dados relevantes ao processo de folha relativo aos colaboradores, conforme exigência legal:	
1.1.5.1 Afastamentos legais ou não bem como o pagamento decorrente e conforme a situação, cálculo automático de FGTS/INSS no período afastado quando a Lei assim exigir;	
1.1.5.2 Contribuição sindical e sindicatos;	
1.1.5.3 Alteração de cargos;	
1.1.5.4 Dados Pessoais (endereço, nascimento, naturalidade, nacionalidade, sexo, estado civil, filiação);	
1.1.5.5 Documentos (RG, CPF, PIS, CTPS, título eleitoral, conselhos, registros profissionais, certificado de reservista);	
1.1.5.6 Dados funcionais (empresa ao qual pertence, filial a qual pertence, segmento ao qual pertence, data de admissão, cargo, unidade, unidade para contabilização, jornada de trabalho, data de demissão, matrícula, registro DRT, período de experiência, crédito bancário);	
1.1.5.7 Dados financeiros (verbas que compõem a remuneração, salário base, cargo de confiança, adicionais, vantagens, complementos);	
1.1.5.8 Importação e visualização de fotografias digitais nos formatos mais conhecidos, como por exemplo: jpg, gif, tif, bmp;	
1.1.5.9 Importação, visualização e impressão de imagens de documentos armazenados no cadastro do colaborador no sistema;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.1.5.10 Permitir armazenar histórico de dados cadastrais para recuperação dos valores a qualquer momento (por exemplo: ao tirar relatórios ou visualizar dados relativos a outras competências em relação a um colaborador, os dados relativos ao cadastro deverão acompanhar a data do mês em referência);	
1.1.5.11 Permitir gerar arquivos com informações para analisadores como CAGED (cadastro geral de empregados e desempregados), FGTS (fundo de garantia de tempo de serviço), RAIS (relação anual de informações sociais), DIRF (declaração do imposto retido na fonte) e E-Social.	
1.1.6 Permitir o cadastro de dependentes:	
1.1.6.1 Cadastrar diversos dependentes por colaborador;	
1.1.6.2 Vinculação a benefícios;	
1.1.6.3 Diversas modalidades para dependência (Imposto de Renda, plano de saúde, plano de previdência);	
1.1.6.4 Relações diversas de dependência (filhos, pai, mãe, neto, companheiro, esposa, etc.).	
1.1.7 Permitir o cadastro de bancos e agências pagadoras;	
1.1.8 Permitir o cadastramento de verbas (eventos);	
1.1.9 Permitir a criação de roteiros (passos) para cálculos personalizados pelo usuário;	
1.1.10 Permitir a emissão de ficha de registro individual informatizada conforme exigência legal do Ministério do Trabalho;	
1.1.11 Permitir a emissão de relatórios personalizáveis;	
1.1.12 Permitir a emissão de etiquetas personalizadas para Carteira de trabalho;	
1.1.13 Permitir o acréscimo de informações personalizadas na ficha de registro;	
1.1.14 Permitir o trabalho e fechamento das rotinas de pagamentos e encargos por competências;	
1.1.15 Permitir registrar e visualizar a qualquer tempo os dados históricos de valores financeiros, cadastrais, profissionais, pessoais, de afastamento, de férias, de dependentes, de beneficiários pensionistas, de evolução salarial e demais informações;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.1.16 Permitir o registro de informações relativas a empregos anteriores;	
1.1.17 Permitir o cadastro de pensão alimentícia:	
1.1.17.1 Cadastrar diversos pensionistas por colaborador;	
1.1.17.2 Regras de cálculos diferenciadas para cada beneficiário em atendimento à característica individual de cada sentença judicial;	
1.1.17.3 Cadastrar dados bancários para pagamento da pensão;	
1.1.17.4 Pagamento de pensão por ocasião dos adiantamentos de férias e 13º salário;	
1.1.17.5 Permitir geração de recibo de pensão alimentícia por beneficiário;	
1.1.17.6 Permitir geração de informe de rendimentos para o beneficiário.	
1.1.18 Permitir o controle de colaboradores cedidos conforme definição no glossário:	
1.1.18.1 Registrar o tipo de cessão (interno, externo, requisitado, com ou sem ônus para o requerente);	
1.1.18.2 Registrar data de início e término da cessão;	
1.1.18.3 Gerar relação de colaboradores nesta condição com demonstração de custos, unidades, unidades para contabilização, segmentos, entidades, centros de responsabilidade e cargos;	
1.1.18.4 Guarda histórico de movimentações.	
1.1.19 Permitir o controle da administração de férias:	
1.1.19.1 Programação anual de férias;	
1.1.19.2 Programação mensal de férias;	
1.1.19.3 Aviso de férias;	
1.1.19.4 Cálculo do pagamento personalizado (customizado conforme política própria);	
1.1.19.5 Cálculo do adiantamento salarial por ocasião das férias e pagamentos parcelados (data do adiantamento e forma de pagamentos customizados conforme política própria);	
1.1.19.6 Cálculo simulado do pagamento;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.1.19.7 Emissão do recibo;	
1.1.19.8 Relação bancária - ocorrência por banco;	
1.1.19.9 Relação de crédito;	
1.1.19.10 Geração de arquivo banco - férias (padrão FEBRABAN);	
1.1.19.11 Relação dos prazos críticos de férias (pendências e extrapolações de período);	
1.1.19.12 Relação sumariada do retorno de férias;	
1.1.19.13 Provisão mensal de férias e encargos - sintético / custo;	
1.1.19.14 Envio de avisos/ alertas (e-mail) aos usuários do sistema relativo a prazos de férias vincentes;	
1.1.19.15 Relatórios de conferência analítica dos vencimentos por colaboradores.	
1.1.20 Permitir o cálculo do pagamento (mensal, semanal, diário):	
1.1.20.1 Cálculo do pagamento personalizado (customizado conforme política própria);	
1.1.20.2 Cálculo simulado do pagamento;	
1.1.20.3 Cálculo mensal complementar;	
1.1.20.4 Emissão do recibo;	
1.1.20.5 Relação bancária - ocorrência por banco;	
1.1.20.6 Relação de crédito;	
1.1.20.7 Geração de arquivo banco (padrão FEBRABAN);	
1.1.20.8 Relatórios customizados;	
1.1.20.9 Relatórios de conferência analítica dos vencimentos por colaboradores.	
1.1.21 Permitir o cálculo do pagamento e adiantamento do 13º salário:	
1.1.21.1 Cálculo do pagamento personalizado (customizado conforme política própria);	
1.1.21.2 Cálculo simulado do pagamento;	
1.1.21.3 Emissão do recibo;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone (19) 3772-4000
Site www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.1.21.4 Relação bancária - ocorrência por banco;	
1.1.21.5 Relação de crédito;	
1.1.21.6 Geração de arquivo banco (padrão FEBRABAN);	
1.1.21.7 Provisão mensal de 13º salário e encargos - sintético / custo;	
1.1.21.8 Relatórios de conferência analítica dos vencimentos por colaboradores.	
1.1.22 Permitir o cálculo de rescisões de contrato de trabalho:	
1.1.22.1 Cálculo simulado do pagamento;	
1.1.22.2 Emissão do termo rescisão de contrato de trabalho;	
1.1.22.3 Emissão das guias de recolhimento de encargos de maneira imediata;	
1.1.22.4 Calcular todos os tipos de rescisão contratual (dispensa sem justa causa, dispensa com justa causa, a pedido, aviso prévio trabalhado, aviso prévio indenizado, outros conforme previsto em legislação);	
1.1.22.5 Calcular rescisão complementar;	
1.1.22.6 Emissão do termo de rescisão complementar.	
1.1.23 Permitir controlar os encargos mensais:	
1.1.23.1 Imposto de Renda Pessoa Física;	
1.1.23.2 INSS, INCRA, SAT, salário educação;	
1.1.23.3 FGTS;	
1.1.23.4 PIS;	
1.1.23.5 Planos de previdência;	
1.1.23.6 Planos de saúde;	
1.1.23.7 Vale transporte;	
1.1.23.8 Vale refeição e alimentação;	
1.1.23.9 Gerar guias de recolhimento;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.1.23.10 Gerar relatórios de conferência e apoio operacional;	
1.1.23.11 Recolhimento de encargos de maneira complementar decorrente de um pagamento desta mesma característica.	
1.1.24 Permitir a realização do fechamento mensal (por competência):	
1.1.24.1 Gerar relatórios de conferência e apoio operacional;	
1.1.24.2 Gerar relatórios de resumo de folha;	
1.1.24.3 Gerar relatórios analíticos de pagamentos e encargos;	
1.1.24.4 Gerar memorandos para autorização do crédito para pagamentos.	
1.1.25 Permitir o cálculo de horas extraordinárias, adicional noturno sobre horas extraordinárias e repouso semanal remunerado;	
1.1.26 Permitir sincronização com o módulo de Frequência (interferência no pagamento) para as seguintes situações: afastamentos, férias, licenças, faltas, atrasos, jornadas não cumpridas, pagamento de excedentes provenientes do fechamento do banco de horas.	
1.1.27 Permitir realizar o tratamento dos cálculos de todas as rotinas de forma distinta em relação ao tipo de jornada de trabalho característico (4 horas, 6 horas, 8 horas, etc.) e às diversas categorias diferenciadas (jornalistas, advogados, demais colaboradores, etc.);	
1.1.28 Permitir gerar relatórios de resumo de folha por empresa, segmentos, unidades, colaboradores e por outros critérios de seleção;	
1.1.29 Permitir controlar e calcular mediante regras pré-estabelecidas os diversos tipos de adicionais de tempo de serviço;	
1.1.30 Permitir emissão do Informe de Rendimentos;	
1.1.31 Permitir o controle de empréstimos consignados (E-consig) realizados pelos funcionários junto às instituições financeiras;	
1.1.32 Permitir o lançamento de verbas (eventos) de folha de pagamento de forma individual, global, para grupos de colaboradores, com data fixa ou por importação de arquivo;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.1.33 Permitir a criação de campos complementares para cadastro de colaboradores de acordo com as necessidades da política das entidades;	
1.1.34 Permitir aos próprios usuários a criação e manutenção de fórmulas de cálculos, parâmetros, tabelas, relatórios e critérios de seleção;	
1.1.35 Permitir emissão de relatórios admissionais como contrato de trabalho;	
1.1.35.1 Após a implementação deste módulo, deverão ser confeccionados relatórios nos quais estarão envolvidas as informações relativas aos atributos pertinentes à folha de pagamento.	
1.2 Benefícios	
1.2.1 Permitir o gerenciamento (inclusão, alteração, exclusão e acompanhamento) de Planos de assistência médica:	
1.2.1.1 Controle de distintos tipos de planos de saúde;	
1.2.1.2 Para cada plano de saúde, permitir multiplicidade de modalidades do plano;	
1.2.1.3 Permitir a customização de regras de cálculo para descontos e apuração das despesas da empresa, de forma diferenciada por tipos de plano e modalidades de plano;	
1.2.1.4 Permitir a disponibilização e controle do benefício para o(s) dependente(s) do colaborador;	
1.2.2 Permitir o gerenciamento (inclusão, alteração, exclusão e acompanhamento) de Planos de previdência privada:	
1.2.2.1 Controle de distintos tipos de planos de previdência privada;	
1.2.2.2 Para cada previdência privada, permitir multiplicidade de modalidades do plano;	
1.2.2.3 Permitir gerar relatórios de controles de custos individuais e despesas das entidades por colaboradores, unidades, unidades para contabilização, centros de responsabilidades, segmentos e entidades;	
1.2.2.4 Permitir a customização de regras de cálculo para descontos e apuração das despesas da empresa, de forma diferenciada por tipos de plano e modalidades de plano;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1 028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br



#



Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.2.2.5 Parametrização do layout de geração de arquivo texto para o banco administrador do plano;	
1.2.3 Permitir o gerenciamento (inclusão, alteração, exclusão e acompanhamento) de benefício de Vale-Transporte:	
1.2.3.1 Controle de distintos tipos de tarifas;	
1.2.3.2 Permitir gerar relatórios de controles de custos individuais e despesas das entidades por colaboradores, unidades, unidades para contabilização, centros de responsabilidades, segmentos e entidades;	
1.2.3.3 Permitir a customização de regras de cálculo para descontos e apuração das despesas da empresa, de forma diferenciada.	
1.2.3.4 Gerar de arquivos de compra e recibo de vales-transportes.	
1.2.4 Permitir cadastramentos e acompanhamentos dos demais benefícios concedidos aos colaboradores e dependentes, tais como: auxílio, creche, auxílio moradia, vale alimentação, vale refeição, vacinação, ajuda de custo etc.;	
1.2.5 Permitir a administração e gerenciamento dos benefícios concedidos aos colaboradores e dependentes:	
1.2.5.1 Gerenciamento dos fornecedores e prestadores dos benefícios;	
1.2.5.2 Cálculo dos valores das partes empresa e colaborador (integração com folha de pagamento);	
1.2.5.3 Lançamento automático dos valores na folha de pagamento;	
1.2.5.4 Acompanhamento de cursos, etapas e matérias no benefício "Auxílio Educação";	
1.2.5.5 Cadastro de contribuições eventuais no plano de previdência privada;	
1.2.5.6 Concessão e exclusão automática de benefícios;	
1.2.5.7 Importação de arquivos dos fornecedores.	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.2.6 Após a implementação deste módulo, deverão ser confeccionados 8 relatórios nos quais estarão envolvidas as informações relativas aos atributos pertinentes benefícios.	
1.3 Controle de Frequência	
1.3.1 Permitir a importação das marcações (registros de entrada e saída) de qualquer sistema de acesso;	
1.3.2 Permitir a leitura automática das marcações provenientes de outras bases de dados;	
1.3.3 Permitir a criação de tabelas horárias diferenciadas por grupos de colaboradores com flexibilidade para controle distinto de horas extraordinárias;	
1.3.4 Permitir a criação de horários do tipo: rígido, móvel e flexível;	
1.3.5 Permitir o cadastro de parâmetros para grupos de colaboradores, possibilitando:	
1.3.5.1 Intervalos de tolerância para registros de entrada e saída;	
1.3.5.2 Opções para cálculo de descanso semanal remunerado (DSR) e controle de saídas intermediárias;	
1.3.5.3 Eventos a serem calculados pelo sistema (jornada, saldo do banco de horas, horas excedentes, horas extras, jornada não cumprida, registro fora da flexibilidade não cumprida, afastamentos, licenças, abonos, viagens e outros);	
1.3.5.4 Seleção de eventos a serem disponibilizados de forma automática para a folha de pagamento.	
1.3.6 Permitir esquema de compensações diárias, mensais e trimestrais estabelecidas conforme política da entidade (controle de banco de horas);	
1.3.7 Permitir o controle dos diversos tipos de afastamentos e licenças	
1.3.8 Permitir, de forma flexível, a criação de regras distintas de apuração da jornada trabalhada, jornada excedente, jornada não cumprida, faltas, atrasos, horas extras, registro fora da flexibilidade permitida etc.;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.3.9 Permitir total integração com o módulo de folha de pagamento de forma bilateral (férias, afastamentos, licenças, resultados mensais apurados);	
1.3.10 Permitir o tratamento completo das rotinas de banco de horas de forma parametrizável conforme política adotada internamente;	
1.3.11 Permitir importar e exportar dados com livre definição de layout;	
1.3.12 Permitir a programação sequencial e individual ou coletiva de horário, escalas, compensações;	
1.3.13 Permitir guardar de histórico de registros, apontamentos, valores apurados, programações de horários, afastamentos, licenças e banco de horas;	
1.3.14 Permitir o cadastramento de feriados, recessos e demais abonos da entidade Férias em dois períodos (professores);	
1.3.15 Permitir a emissão de relatórios operacionais (por exemplo, relatório de ocorrências e espelho de ponto) e gerenciais;	
1.3.16 Permitir disponibilizar para todos os colaboradores as informações consoantes aos seus registros de ponto e banco de horas (acumulado diariamente) via portal RH;	
1.3.17 Permitir disponibilizar para os gestores as informações consoantes aos registros de ponto e banco de horas (acumulado diariamente) dos colaboradores vinculados à sua unidade via portal RH;	
1.3.18 Permitir que os gestores possam efetuar o tratamento das inconsistências e autorizações de horas extras consoantes à frequência dos colaboradores vinculados à sua unidade (via portal RH).	
1.4 Medicina e Segurança do Trabalho	
1.4.1 Saúde Ocupacional	
1.4.1.1 Cadastro de Anamnese Ocupacional	
1.4.1.1.1 Manter o cadastro de anamnese clínica e ocupacional dos colaboradores;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade		Atende?
1.4.1.1.2	Manter o cadastro de resultados de exames ocupacionais e assistenciais;	
1.4.1.1.3	Manter o cadastro de vacinas;	
1.4.1.1.4	Permitir controle emitindo convocação para vacinas vencidas e a vencer dos colaboradores;	
1.4.1.1.5	Permitir o cadastro de consultas que não sejam ocupacionais (retornos, atestados, assistenciais etc.).	
1.4.1.2	Ficha Médica	
1.4.1.2.1	Manter atualizado o cadastro clínico dos colaboradores;	
1.4.1.2.2	Permitir o cumprimento de obrigações como o ASO e o PCMSO;	
1.4.1.2.3	Permitir o controle de exames vencidos e a vencer;	
1.4.1.2.4	Permitir armazenar o histórico médico de colaboradores demitidos;	
1.4.1.2.5	Gerar relatório com a programação de exames ocupacionais separados por colaboradores, por exemplo, audiometria e espirometria;	
1.4.1.2.6	Gerar convocação automática de exames periódicos (ASO) por colaboradores;	
1.4.1.2.7	Controlar e registrar atestados de saúde ocupacional (ASO) por colaboradores;	
1.4.1.2.8	Controlar absenteísmo médico com estatísticas correspondentes, indicando motivos (CID) de afastamento/ ausência, dias perdidos etc.;	
1.4.1.2.9	Controlar atendimento da equipe de saúde (consultas de enfermagem, administração medicamentos e procedimentos de enfermagem em geral).	
1.4.1.3	Agenda de exames com convocação programada:	
1.4.1.3.1	Permitir controlar exames ocupacionais e de qualidade de vida, com a possibilidade de tratar os dados de forma distinta, entre ocupacionais e assistenciais, gerando convocação por e-mail;	
1.4.1.3.2	Permitir a alteração de periodicidade de exames por colaboradores, em caso de exceção da regra determinada.	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone (19) 3772-4000
Site www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.4.1.4 Cadastro de Itens de Risco e CID:	
1.4.1.4.1 Manter o cadastro de CID;	
1.4.1.4.2 Manter o cadastro de grupos homogêneos de exposição ao risco, definindo EPI's, adicionais de insalubridade e periculosidade;	
1.4.1.4.3 Integrar exames ocupacionais com risco ocupacional através de PPRA x PCMSO por meio de GHE.	
1.4.1.5 Exames:	
1.4.1.5.1 Administrar os exames de programas de saúde;	
1.4.1.5.2 Cadastrar os exames por risco;	
1.4.1.5.3 Cadastrar os exames por função;	
1.4.1.5.4 Gerar programação de exames por risco;	
1.4.1.5.5 Permitir lançar resultados de exames simplificados ou em lote;	
1.4.1.5.6 Permitir controlar e lançar atestados médicos para controle de absenteísmo;	
1.4.1.5.7 Controle de licença maternidade para as colaboradoras.	
1.4.1.6 Consultas e Relatórios:	
1.4.1.6.1 Programações geradas;	
1.4.1.6.2 Convocações;	
1.4.1.6.3 Comparativos de exames audiométricos;	
1.4.1.6.4 Atestados emitidos (ASO);	
1.4.1.6.5 Relatórios com as programações de exames;	
1.4.1.6.6 Relatórios de convocação de exames;	
1.4.1.6.7 Relatórios de convocação de programas de saúde;	
1.4.1.6.8 Relatório de encaminhamento de exames;	
1.4.1.6.9 Relatório de exames auditivos;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.4.1.6.10	Relatórios de exames por risco;
1.4.1.6.11	Parecer de exames audiométricos (normais, alterados, tipos de perda e metodologia utilizada) dos colaboradores;
1.4.1.6.12	Evolução audiométrica;
1.4.1.6.13	Respostas dos questionários de Anamnese;
1.4.1.6.14	Relatórios de CID por função;
1.4.1.6.15	Relatórios de CID por colaborador;
1.4.1.6.16	Emissão de Atestados Médicos;
1.4.1.6.17	Listagem dos atendimentos diários de enfermagem;
1.4.1.6.18	Relatórios de medicamentos administrados por colaborador;
1.4.1.6.19	Relatório de validade dos medicamentos;
1.4.1.6.20	Custos envolvidos por cliente com o PCMSO;
1.4.1.6.21	Relatório geral do PCMSO;
1.4.1.6.22	Relatório anual do PCMSO;
1.4.1.6.23	Relatório de perfil de exames por setores;
1.4.1.6.24	Relatório de previsão de riscos e exames necessários, antevendo a mudança de função/setor.
1.4.2	Segurança do Trabalho
1.4.2.1	PPRA:
1.4.2.1.1	Permitir caracterizar ambientes por áreas;
1.4.2.1.2	Permitir caracterizar fontes geradoras;
1.4.2.1.3	Permitir a classificação de agentes por ambiente de risco;
1.4.2.1.4	Permitir a classificação de risco composto pelos GHE;
1.4.2.1.5	Permitir a classificação de risco por função;

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
 Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
 Fone: (19) 3772-4000
 Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.4.2.1.6 Permitir a classificação de risco por tarefa;	
1.4.2.1.7 Permitir a classificação do agente por tipo de exposição: habitual/permanente e ocasional/intermitente;	
1.4.2.1.8 Permitir a elaboração do Mapa de Risco da CIPA;	
1.4.2.1.9 Permitir associar automaticamente ao ASO e ao PPP o risco ao qual o colaborador está exposto;	
1.4.2.1.10 Permitir associar o risco ao NR18;	
1.4.2.1.11 Caracterizar a técnica utilizada para a avaliação do risco do cliente.	
1.4.2.2 EPI's:	
1.4.2.2.1 Permitir registrar e controlar a entrega dos EPI's para os colaboradores;	
1.4.2.2.2 Permitir registrar a entrega de forma biométrica;	
1.4.2.2.3 Controlar os vencimentos dos C.A.'s.	
1.4.2.3 Controle de CIPA:	
1.4.2.3.1 Controlar os processos, etapas e prazos de composição da CIPA: comitê eleitoral, editais, convocação e eleição conforme NR5 por cliente;	
1.4.2.3.2 Permitir cadastrar atas da CIPA: reuniões ordinárias e extraordinárias;	
1.4.2.3.3 Permitir controlar os eventos da SIPAT.	
1.4.2.4 PPP:	
1.4.2.4.1 Controlar todos os processos para a emissão do PPP;	
1.4.2.4.2 Emitir PPP conforme modelo atualizado do INSS.	
1.4.2.5 Acidente de Trabalho:	
1.4.2.5.1 Permitir registrar o acidente de trabalho;	
1.4.2.5.2 Registrar todos os objetos causadores de acidentes;	
1.4.2.5.3 Cadastrar e controlar todas as naturezas das lesões por acidente de trabalho.	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.4.2.6 Equipamentos de Segurança e Medição:	
1.4.2.6.1 Cadastrar e controlar os equipamentos de medição da empresa, controlando a aferição e calibração dos mesmos, bem como a sua localização.	
1.4.2.7 Contratos	
1.4.2.7.1 Controlar e manter clientes;	
1.4.2.7.2 Controlar e manter credenciados, que realizam exames do atendimento aos clientes;	
1.4.2.7.3 Manter médicos por credenciado;	
1.4.2.7.4 Controlar todos os contratos com clientes;	
1.4.2.7.5 Controlar todos os contratos de credenciados consignados ou não ao cliente;	
1.4.2.7.6 Controlar o faturamento de serviços técnicos: PPRA, PCMSO, LTCAT etc.;	
1.4.2.7.7 Controlar o faturamento dos exames realizados;	
1.4.2.7.8 Controlar o vencimento dos laudos PPRA e PCMSO.	
1.4.2.8 Consultas e Relatórios:	
1.4.2.8.1 Emissão de relatório anual do PPRA;	
1.4.2.8.2 Emissão do relatório de risco por função;	
1.4.2.8.3 Emissão de relatórios de ambientes de risco;	
1.4.2.8.4 Emissão de PGR – Programa Geral de Riscos;	
1.4.2.8.5 Emissão de relatórios de riscos por colaborador;	
1.4.2.8.6 Emissão de recibo de entrega de EPI;	
1.4.2.8.7 Listagem de EPI's entregues por colaborador;	
1.4.2.8.8 Listagem de EPI's com C.A.'s vencidos ou a vencer;	
1.4.2.8.9 Listagem de EPI's necessários por risco;	
1.4.2.8.10 Emissão de atas de eleição e posse da CIPA;	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº 1.028 – Vila Industrial – CEP 13035-270 – Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Módulo/Funcionalidade	Atende?
1.4.2.8.11 Estatísticas de acidentes por período;	
1.4.2.8.12 Listagem de contratos firmados;	
1.4.2.8.13 Relatórios de laudos PPRA e PCMSO realizados, vencidos e a vencer;	
1.4.2.8.14 Relatório de credenciados por região;	
1.4.2.8.15 Relatório de médicos por credenciado;	
1.4.2.9 Operacionalidade:	
1.4.2.9.1 Permitir definir funções e acessos restritos a determinados usuários.	
1.5 E-social	
1.5.1 O E-social deve ser parte integrante do Software de Gestão de Recursos Humanos, devendo atender plenamente o estipulado pelos Órgãos Governamentais no que se refere à comunicação, envio e recebimento de dados, layouts de arquivos etc. Bem como, novas obrigações legais que vierem a surgir por imposição de Órgãos Governamentais.	
1.6 Gerador de Relatórios	
1.6.1 O Software de Gestão de Recursos Humanos deve permitir a geração de relatórios personalizáveis com campos selecionados pelos próprios usuários;	
1.6.2 Os relatórios devem permitir impressão/geração/exportação, no mínimo, nos formatos "pdf" e doc/xls.	

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A
Rua Dr. Salles Oliveira, nº. 1.028 - Vila Industrial - CEP 13035-270 - Campinas/SP
Fone: (19) 3772-4000
Site: www.emdec.com.br





Senior

Proposta Comercial

Aquisição – CDU (Cessão de Direito de Uso)

Projeto - Consultoria

Suporte – Atualização

SLA – Acordo de Nível de Serviço

**EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE
CAMPINAS S/A**


Cecília Shizue Nakai
Analista Administrativo
EMDEC S/A

Confere com o Original
EMDEC S/A



Indaiatuba, 28 de Setembro de 2015.

À
EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A

Prezado Senhor Claudio Luiz Santos:

Encaminhamos nossa proposta comercial de licenciamento e estimativa de horas para implantação do projeto conforme detalhado na sequência.


As soluções Senior são dimensionadas para atender as necessidades da EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A, em sistemas de gestão nas condições previstas no contrato. É por meio desses sistemas que a Senior coloca à disposição de seus clientes a excelência em tecnologia de gestão nas áreas comercial, financeira, controladoria, logística e manufatura, de recursos humanos e de acesso e segurança, destacando sempre o completo gerenciamento da informação e a integração das soluções como importantes diferenciais competitivos.

Estamos à disposição para mais informações e esclarecimentos.

Atenciosamente,

Marilia Lorena Borges
Executivo de Contas
e-mail marilia.borges@senior.com.br




Cecília Shizue Nakai
Analista Administrativo
EMDEC S/A

Confere com o Original
EMDEC S/A

1 Qualificação das partes

1.1 Cliente

Razão Social: EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A		
Nome Fantasia: EMDEC		
Endereço: R Dr Salles Oliveira - Vila Industrial		
Cidade: Campinas	Estado: SP	CEP: 13.035-270
CNPJ/MF: 44.602.720/0001-00		
Inscrição Estadual: 244.109.463.110		

1.2 Senior Sistemas – Filial SPI

Razão Social: Senior Sistemas – Filial SPI		
Nome Fantasia: Senior		
Endereço: Rua Ademar de Moraes Seckler, 185 - Jardim dos Amarais		
Cidade: Indaiatuba	Estado: SP	CEP: 13338-260
CNPJ/MF: 80.680.093/0008-58		
Inscrição Estadual:		


Cecília Shizue Nakai
Analista Administrativo
EMDEC S/A

Confere com o Original
EMDEC S/A



2 Proposta de Investimento

Os sistemas e serviços abaixo descritos compõem esta proposta comercial sendo que os mesmos foram apresentados e/ou demonstrados ao Cliente conforme condições a seguir:

2.1 Gestão de Pessoas

2.1.1 Licenciamento CDU | Suporte técnico e atualização:

Módulos	Nº de Colaboradores Adquiridos	Valor CDU ¹	ATST Mensal ²
Administração de Pessoal (Rubi)	1.000	11.525,00	577,00
Controle de Ponto (Portaria 1510)	1.000	9.796,00	490,00
Benefícios	1.000	4.034,00	202,00
Documentos Eletrônicos eSocial	1.000	5.763,00	289,00
TOTAL		R\$ 31.118,00	R\$ 1.558,00

¹ CDU: Cessão de Direito de Uso

² ATST: Atualização de Software e Suporte Técnico.

2.1.2 Upgrade

Módulo (s)	Nº de Colaboradores Adquiridos			Valor CDU ¹	ATST Mensal ²
	Atual	Adicional	Total		
Medicina	880	120	1.000	560,00	28,00
Segurança	880	120	1.000	560,00	28,00
TOTAL				R\$ 1.120,00	R\$ 56,00

¹ CDU: Cessão de Direito de Uso.

² ATST: Atualização de Software e Suporte Técnico, valor a crescer no contrato de manutenção atual.

Observações

- A Cessão de Uso dos programas de computador do módulo e/ou gestão contratada se destina ao uso exclusivo do cliente, limitando os acessos definidos em contrato.
- O valor da Cessão de Direito de Uso (CDU), para o Gestão Empresarial | ERP é determinado pelo número de **Conexões**, o Gestão de Pessoas é determinado pelo número de **colaboradores ativos** na empresa, o Gestão de Acesso e Segurança pelo número de **controladores, bloqueios físicos, ambientes, veículos, sensores/detectores, câmeras e usuários concomitantes**, e os módulos Web são determinados por **instâncias**.

3 SLA – Acordo de Nível de Serviço

As condições específicas de contratação do SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço) firmado entre as Partes estão previstas em documento anexo a esta Proposta, contendo os horários de atendimento, os tempos previstos para esclarecimentos de dúvidas e correção de erros, a indicação das premissas que devem ser observadas para validade do Acordo de Nível de Serviço, bem como as franquias de horas e o detalhamento dos valores.



Cecília Shizue Nakai
 Analista Administrativo
 EMDEC S/A
 Confere com o Original
 EMDEC S/A

3.1 Valores SLA

VALORES MENSAIS SLA POR PRODUTO e FRANQUIA DE HORAS			
Definição SLA por produto		Franquia Horas	Valor mensal
Gestão Pessoas RH	SLA Básico	01 H	R\$ 0,00
TOTAL MENSAL SLA:			R\$ 0,00

Os valores relativos ao SLA, respeitados determinados valores mínimos, são calculados de acordo com os mesmos critérios e política de valores da ATST, e serão corrigidos conforme as variações ocorridas nos valores da ATST no decorrer do Contrato, em eventos tais como reajustes, aumento ou diminuição do número de usuários, colaboradores, quantidade de módulos, dentre outros.

4 Abrangência do Projeto

A abrangência do projeto desta proposta, foi elaborada com base nas informações do QIC - Questionário de Informações sobre o Cliente - que são dados preliminares levantados na fase de demonstração do sistema. A partir destas informações do QIC, foram estimadas horas de implantação para cada fase do projeto que estão detalhadas no DEP - Documento de Estimativa de Projeto. As horas estimadas de acordo, poderão ser alteradas mediante dados levantados em trabalho técnico específico.

Todas as informações técnicas relativas ao projeto, estão descritas nos documentos assinalados abaixo:

- QIC** - Questionário de informações sobre o cliente
- QICTI** - Questionário de informações de infraestrutura de TI do cliente
- DEP** - Documento de estimativa de projeto
- DORP** - Documento de objetivos e requisitos do projeto
- DESP** - Documento de Escopo do projeto

4.1 Descrição dos serviços

- **Horas de consultoria:** São horas utilizadas pela equipe técnica da Senior (consultores) para parametrização dos sistemas e demais rotinas inerentes a implantação conforme escopo do projeto;
- **Horas de gerenciamento:** São horas utilizadas para um Gerente do Projeto, com capacidade de chegar aos padrões de qualidade necessários ao cumprimento do projeto, mantendo visibilidade dos trabalhos, elaborando e gerenciando o cronograma e as áreas de conhecimento determinadas pelo PMI;
- **Horas de consultoria para treinamento in loco:** São horas utilizadas para capacitar os usuários chaves a utilizarem os sistemas de forma básica, das quais podem ocorrer durante a implantação quando repassado o conhecimento técnico aos mesmos ou ainda em salas fechadas, conforme a necessidade do projeto.

4.2 Customizações não previstas

No decorrer do projeto de implantação dos sistemas, poderão surgir necessidades específicas do cliente, não identificadas durante o processo comercial ou de análise de aderências,

Cecília Shizue
Analista Administrativo
EMDEC

Confere com o Original
EMDEC

Gerência de Licitações e Contratos

requerendo implementações no software. Estas necessidades serão levantadas, mapeadas, quantificadas em termos de preços, prazos e horas de trabalho e submetidas à aprovação do cliente, servindo como aditivo contratual, somando às horas originalmente contratadas. Poderão ser, após aprovadas, implementadas dentro do projeto original, das quais podem comprometer o prazo de entrega ou ainda como um subprojeto do original, realizado por outros profissionais da Senior, visando não comprometer o escopo inicial.

5 Projeto de Implantação - Conforme DEP | Documento de estimativa de projeto

5.1 Gestão de Pessoas

Serviços	Número de ¹ Horas	Valor Hora	Valor Total
Consultoria de Implantação	777	181,00	140.637,00
Treinamento	60	181,00	10.860,00
Gerenciamento do Projeto	191	201,00	38.391,00
Consultor de Implantação TI	26	191,00	4.966,00
Arquiteto de Soluções	100	211,00	21.100,00
TOTAL:			R\$ 215.954,00
TOTAL COM IMPOSTOS:			R\$ 228.886,06

¹Somente serão faturadas as horas efetivamente aplicadas no projeto

6 Investimento do Projeto

Investimento - Licenças e Serviços	
Licenciamento dos produtos Senior e Upgrade	R\$ 32.238,00
Consultoria, gerenciamento, treinamento e arquiteto	R\$ 228.886,06
TOTAL:	R\$ 261.124,06

Somente o valor do Licenciamento dos produtos e upgrade são líquidos de impostos, o item de Consultoria, gerenciamento, treinamento e arquiteto já estão com os impostos inclusos (ISS 2%, PIS 0,65% e COFINS 3% = Total 5,65%).

7 Condições de Pagamento

7.1 Licença de Uso do Software - CDU:

O pagamento da licença de uso ocorrerá em 01 parcela, com vencimento em 30 dias do faturamento.

7.2 Serviços de implantação, gerenciamento e treinamento:

A medição dos serviços será por apuração de RAT - Relatório de Atendimento Técnico, sendo o faturamento com vencimento para 30 dias.

7.3 Pagamentos de Despesas

Caso possua despesas de viagem o pagamento será em 14 dias após o RDV (Relatório de Despesas de Viagem).

7.4 Atualização de Software e Suporte Técnico – item 2.1.1:

O valor da Atualização de Software e Suporte Técnico (ATST), bem como o valor relativo ao SLA, se houver, deverá ser pago mensalmente, com o primeiro pagamento ocorrendo o mês posterior ao contrato assinado e publicado.

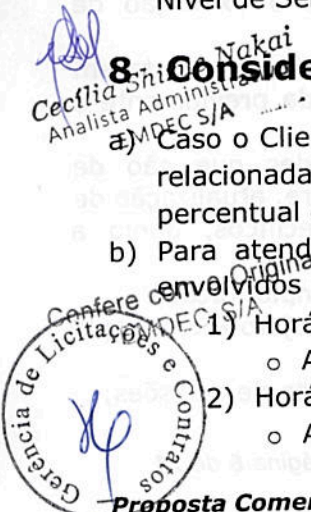
- a) O vencimento mensal será no dia 20 de cada mês;
- b) Caso o CLIENTE não efetue os referidos pagamentos, a SENIOR se reserva o direito de não prestar os referidos serviços, além de rescindir o presente instrumento quanto às prestações dos serviços de atualização de software e suporte técnico ao sistema;
- c) Caso o CLIENTE manifeste expressamente o desejo de contratar novamente os serviços supracitados, deverá assinar nova proposta e/ou contrato de (ATST) e concordará em realizar o pagamento da atualização do software e suporte técnico referente a todo o período em que a proposta e/ou contrato permaneceu rescindido, acrescido de uma taxa de administração de 20% (vinte por cento) sobre o referido montante ou 12 (doze) vezes o valor mensal atualizado, o que for menor.

A atualização de software e suporte técnico, dentro do período definido em contrato, compreendem:

- d) Correção de falhas do SISTEMA, substituindo por cópia corrigida.
- e) Atualização das funções, com relação às variáveis alteradas em decorrência de mudanças na legislação federal, estadual e municipal. Ficam excluídas das atualizações aqui pactuadas as alterações decorrentes de (i) acordos e/ou quaisquer obrigações assumidas pelo CLIENTE junto a organizações públicas e privadas, Sindicatos, Associações e outras entidades, inclusive, mas não se limitando a, dissídios e acordos coletivos; (ii) exigências de Agências Reguladoras; (iii) mudanças na legislação, entendida como qualquer ato emanado de quaisquer entes e/ou órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta, que tenha caráter específico, relacionadas às atividades ou a qualquer evento ou fato específico relativo ao CLIENTE, inclusive, mas não se limitando a, incentivos fiscais e regimes especiais.
- f) Atualização tecnológica do "SISTEMA", fornecendo as novas versões disponibilizadas com alterações, acréscimos de rotina ou melhoria de desempenho.
- g) Liberação de novas versões com melhorias e evoluções realizadas no SISTEMA, liberadas periodicamente, de acordo com a Política do Ciclo de Vida das Versões divulgada no endereço <http://www.senior.com.br/pcvv>.
- h) O suporte técnico compreende o atendimento ao CLIENTE para acompanhamento do bom funcionamento do SISTEMA e será prestado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 19:00h - horário comercial (08h às 12h e 13:30h às 18h) com atendimento normal; horário de plantão (12h01 às 13h29 e 18h01 às 19h) com equipe reduzida - exceto feriados nacionais, por meio de *website* (preferencialmente), telefone, fax, e-mail ou correio, de acordo com as especificações contidas no item relativo ao SLA – Acordo de Nível de Serviço e anexo correspondente.

8. Considerações do Projeto

- a) Caso o Cliente solicite que a Senior efetue as reservas, aquisição e quaisquer outras ações relacionadas à intermediação de despesas, sobre o valor correspondente será cobrado o percentual de 10% (dez por cento), a título de taxa de administração de viagens.
- b) Para atendimento em horário diferenciado, as horas dos profissionais da **Contratada**, envolvidos no projeto sofrerão acréscimos conforme abaixo:
 - 1) Horário Diferenciado – Fora do horário comercial
 - o As horas serão acrescidas de 50%, sobre o valor hora em vigor.
 - 2) Horário Diferenciado – Finais de semana e feriado
 - o As horas serão acrescidas em 100%, sobre o valor hora em vigor



- c) A proposta contempla um escopo de funcionalidades e dos sistemas, bem como, estimativas de horas que poderá variar para mais ou para menos, conforme andamento e complexidade dos trabalhos, sendo que serão faturadas as horas efetivamente executadas pela equipe do projeto;
- d) Após a aprovação da proposta, o cancelamento dos trabalhos deverá ser solicitado com o tempo mínimo de 1 (uma) semana de antecedência para que haja tempo suficiente para a realocação do consultor em outro cliente. As exceções deverão ser tratadas diretamente com a área de Serviços. O não cumprimento deste item acarretará na cobrança de 8 horas de trabalho, bem como de todas as despesas de deslocamento oriundas desta contratação independentemente da execução pelo consultor.
- e) Em caso de eventual alteração de escopo de projeto deverão ser negociados volume de horas, prazos e investimentos. Horas complementares ou excedentes deverão ser negociadas a parte.
- f) As horas que a equipe do projeto ficar impossibilitada de dar continuidade aos serviços propostos, por solicitação do cliente ou indisponibilidade de recursos, serão faturadas como horas trabalhadas de cada profissional;
- g) Está sendo considerado o retorno semanal dos consultores para suas residências, nos casos em que estes residam fora da Unidade Federativa do cliente e retorno semanal para os que residam no mesmo Estado.
- h) Os deslocamentos dos consultores e gerentes de projetos, preferencialmente, ocorrerão de 2ª feira à 6ª feira, sempre em horário comercial (das 08h às 12h e das 13h30min às 18h);
- i) As horas relativas a deslocamentos dos profissionais alocados para o projeto serão faturadas numa equivalência de 50% do valor hora acordado.
- j) Em casos de trabalhos realizados fora do horário de expediente (das 08:00 às 18:00) em dias úteis, o valor hora constante no item 4 "Projeto de Implantação" sofrerá um adicional de 50%. Aos sábados, domingos e feriados este valor hora, será acrescido em 100%.

9 Fatores relevantes para a condução do projeto

- a) É imprescindível a composição dos melhores profissionais para formação da equipe do projeto. Sendo assim, a Senior iniciará o trabalho de implantação no prazo máximo de até 30 dias após a assinatura do aceite desta proposta;
- b) Considera-se que a Senior foi contratada para executar serviços de consultoria para implementações dos sistemas, sendo as definições dos processos de negócios de responsabilidade do cliente. Caso o cliente desejar, a Senior poderá prestar serviços adicionais de definições e desenho de processos;
- c) Retrabalho causado por falta de definição, criação e validação dos processos, ou ainda capacidade do usuário designado pelo cliente para realização da atividade, ou pela substituição do mesmo, poderá implicar no comprometimento do cronograma e no volume de horas despendido para o projeto e como consequência no orçamento ora apresentado.
- d) Todo e qualquer impedimento da execução do trabalho ocasionada por atrasos de atividades de responsabilidade no cronograma pode comprometer o prazo do projeto;
- e) Retrabalho provocado por problemas no ambiente operacional e em função de mudanças administrativas que implique na alteração dos processos previstos no início e no decorrer da implantação;
- f) Falta de recursos de responsabilidade do cliente para executar as atividades previstas no cronograma;
- g) Horas que o consultor ficou aguardando, por quaisquer motivos, a disponibilidade de um profissional ou recursos técnicos de hardware, ou de software para a execução de atividades pré-programadas e agendadas em cronogramas;
- h) Horas em que o consultor ficou acompanhando a execução de uma atividade prevista em cronograma e ou acordada com o cliente, que deveria ter sido executada previamente à visita do consultor, por um profissional do cliente;
- i) Horas que o consultor da Senior gastar para execução de atividades que são de responsabilidade do cliente, tais como configuração de hardware e software, atualização de programas, construção de relatórios, construção de programas específicos, apoio à infraestrutura;
- j) Comprometimento e apoio das chefias das diversas áreas às equipes de implantação;
- k) No mínimo uma pessoa de cada equipe deve ter dedicação especial ao projeto e ter amplo conhecimento da sua área no cliente;
- l) Os responsáveis pelo projeto devem dispor de canais rápidos para a tomada de decisões;



Cecília Shizue Nakat
Analista Administrativo
EMDEC S/A Origina
Confere com o Original
EMDEC S/A

- m) O cliente deve colocar à disposição o ambiente de Tecnologia de Informação (servidores, rede, banco de dados, estações) dentro dos prazos indicados no cronograma do projeto;
- n) A equipe de TI deve colocar à disposição as informações necessárias à implantação: senhas, configurações do banco de dados, ferramentas do banco de dados e acesso à rede;
- o) Deverá ser prevista a participação de pessoal para apoio na digitação dos dados que estão em fichas, formulários ou documentos dos funcionários que estão em papel ou não puderem ser migrados dos sistemas anteriores.

10 Infraestrutura Necessária à Prestação de Serviços de TI

Para a correta instalação dos Sistemas Senior, faz-se necessário o dimensionamento adequado do ambiente de TI. O início dos trabalhos de implantação do sistema nas instalações do cliente ocorrerá quando toda a estrutura estiver devidamente preparada, no que se refere aos itens abaixo relacionados:

- a) **Servidor de aplicação:** instalado e em funcionamento;
- b) **Banco de dados:** instalado e configurado para implantação do sistema;
- c) **Servidores e estações dos usuários:** instaladas e em funcionamento.

Todos os softwares de infraestrutura devem estar de acordo com a plataforma homologada pela Senior. Para verificar as versões e o ciclo de vida de suporte destes softwares, acesse o site da Senior em <http://www.senior.com.br/area-restrita-clientes/plataformas-homologadas/>.

IMPORTANTE: Caso haja necessidade por parte do cliente no que se refere ao seu ambiente de TI, a Senior disponibiliza uma equipe especializada, oferecendo serviços de consultoria e assessoria na área de Tecnologia da Informação, para tanto faz-se necessário agendamento e prévia negociação.

11 Validade da Proposta

As condições expressas neste documento são válidas por 90 dias a partir da data de emissão desta proposta.

12 Considerações gerais

- É obrigatório o cliente reativar o contrato dos módulos Segurança e Medicina primeiramente para que o Upgrade do item 2.1.2 seja efetivado;
- As despesas de Deslocamento e Alimentação já estão inclusas nos valores hora;
- O valor adicional da Atualização de Software e Suporte Técnico do Upgrade deve ser pago mensalmente, com o primeiro pagamento ocorrendo o mês posterior ao contrato assinado e publicado.


Cecília Shizue Nakai
Analista Administrativo
EMDEC S/A

Confere com o Original
Gerência de Licitação e Contratos
EMDEC S/A


13 Aprovação da Proposta

À

Senior Sistemas

Att. Marília Lorena Borges

Ciente do escopo e das condições apresentadas na proposta comercial datada de 28 de Setembro de 2015 e do Contrato de Licença de Uso, Atualização de Software e Suporte Técnico, nós da **EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A**, concordamos com seus termos e autorizamos a SENIOR SISTEMAS a realizar os trabalhos constantes da mesma.

O Contrato de Licença de Uso, Atualização de Software e Suporte Técnico elaborado pela Senior Sistemas, está registrado no Cartório de Títulos e Documentos de Pessoas Jurídicas, na cidade de Blumenau – SC.

Havendo alteração do contrato anteriormente informado, na presente proposta, em quaisquer de seus anexos e outros acordos que venham a ser celebrados, deverão as partes de comum acordo, formalizar aditivo contratual.

Código de identificação da proposta – PR45910V4F

Campinas, SP, ___/___/___

Nome do Responsável:

Cargo:

EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A

CNPJ: 44.602.720/0001-00

Inscrição Estadual: 244.109.463.110


Cecília Shizue Nakai
Analista Administrativo
EMDEC S/A
Confere com o Original
EMDEC S/A



14 Anexo

- **SLA** – Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço
- **QIC** – Questionário de informações sobre o cliente
- **QICTI** – Questionário de informações da infraestrutura de TI do cliente
- **DEP** – Documento de estimativa de projeto
- **DORP** – Documento de objetivos e requisitos do projeto
- **DESP** – Documento de Escopo do projeto
- **FOLDER** – Folder Eletrônico Produto Senior


Cecília Shizue Nakai
Analista Administrativo
EMDEC S/A


Confere com o Original
EMDEC S/A

Anexo SLA – Service Level Agreement - Acordo de Níveis de Serviço

O SLA é um acordo firmado entre as partes na contratação de um serviço, definindo os requisitos mínimos aceitáveis.

Muitas vezes, a ausência de definição e princípios gerais de um acordo SLA não determinam parâmetros de negócio e/ou suporte aos usuários quanto aos critérios de atendimento.

Um gerenciamento eficiente não significa ser sofisticado, com uma infinidade de parâmetros a serem acompanhados, onde em alguns casos tornar-se o fim e não o meio para atender os requisitos do negócio que o serviço se propõe. A simplicidade e conhecimento pleno dos parâmetros contratados são fundamentais para a boa gestão do contrato, evitando conflitos pessoais e contratuais entre empresas e prestadoras de serviços.

Um contrato SLA permite que exista transparência nas relações entre Senior e o seu cliente, ficando definidas as responsabilidades e obrigações de cada uma das partes.

1. Definição SLA

SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço)

“Um acordo de nível de serviço é um contrato entre um fornecedor de serviços de TI e um cliente especificando, em geral em termos mensuráveis, quais serviços o fornecedor vai prestar” - Stephanie Overby - Revista CIO Jun/2006.

Os principais requisitos que devem ser observados na definição de um acordo SLA são os seguintes:

- ✓ Disponibilidade do Serviço;
- ✓ Tempos para o atendimento;
- ✓ Requisitos de desempenho mensuráveis.

Muitas vezes, a ausência de definição e princípios gerais de um acordo SLA não determinam parâmetros de negócio e/ou suporte aos usuários quanto aos critérios de atendimento.

Um gerenciamento eficiente não significa ser sofisticado, com uma infinidade de parâmetros a serem acompanhados, onde em alguns casos tornar-se o fim e não o meio para atender os requisitos do negócio que o serviço se propõe. A simplicidade e conhecimento pleno dos parâmetros contratados são fundamentais para a boa gestão do contrato, evitando conflitos pessoais e contratuais entre empresas e prestadoras de serviços.

1.1 Catálogos de Serviços

1.1.1 Suporte Padrão – Produto Padrão

O catálogo de Serviços “Suporte Senior – Produto Padrão”, visa definir os serviços oferecidos por nível SLA para as atividades de suporte, por produto, considerando atendimento em linhas nativas dos sistemas, nas seguintes linhas de produto Senior:

EMDEC S/A



Gestão de Pessoas | RH



Contato com o

EMDEC S/A

Código da Proposta – PR45910V4F

1.1.2 Definição horário de atendimento Senior

Os horários de atendimento ao suporte Senior serão classificados dessa forma:

a) Horário comercial:

Segunda à Sexta – 08h às 12h e 13h30 às 18h (Horário de Brasília).

b) Plantão:

Segunda à Sexta – 12h01 às 13h29 e 18h01 às 19h (Horário de Brasília).

No período de plantão o suporte opera com equipe reduzida, por este motivo estes horários não são considerados como horas úteis para apuração da avaliação de performance do SLA.

1.1.3 Definição de erros e dúvidas

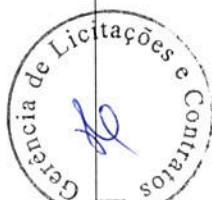
Independente de efetuar a solução do chamado, o primeiro nível do suporte tem a obrigação nesta primeira análise em efetuar a categorização do chamado para o correto controle dos prazos SLA.

O chamado poderá ser categorizado da seguinte forma:

Matriz 1º nível	Baixa criticidade	Média criticidade	Alta criticidade
Dúvidas	Dúvida em rotina não crítica do sistema.	Dúvida pouco urgente em rotina crítica do sistema.	Dúvida urgente em rotina crítica do sistema.
Erros	Erros que embora sejam considerados como erros de sistema, não causam danos aos processos, permitindo que o cliente conviva com eles até a próxima versão. Incluem-se nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo.	Erros que impedem o processo de ser executado em sua plenitude, mas que possibilitam a sua execução através de contornos oferecidos, cujo impacto com este contorno seja médio ou alto.	Erros que provocam paralização de todo o sistema ou rotina crítica de negócio e sem contorno.


Cecilia
Analista
EMDEC S/A

Confere com o Original
EMDEC S/A



Suporte ao Produto Padrão		Níveis		
Serviços		Básico	Intermediário	Avançado
a) Meios de acesso ao suporte Define a forma de contato disponibilizada conforme o nível contratado.		Ferramenta de Suporte ou telefone com chamado já registrado	Ferramenta de Suporte ou telefone	Ferramenta de Suporte ou telefone
b) Horário de atendimento Define o horário comercial de atendimento do suporte Senior.		Segunda à Sexta (exceto feriados) 08h às 19h	Segunda à Sexta (exceto feriados) 08h às 19h	Segunda à Sexta (exceto feriados) 08h às 19h
c) Acesso à base de conhecimento Acesso às documentações dos sistemas e ao banco de soluções. Possibilita esclarecer dúvidas quanto aos processos e funcionalidades dos sistemas sem a necessidade de acionamento da equipe de suporte.		Full	Full	Full
d) Franquia de horas para atendimento de dúvidas Define a quantidade mensal de horas (não cumulativas) disponíveis para esclarecimentos de dúvidas durante o horário de atendimento. A quantidade de horas disponibilizadas como franquia está relacionada com o valor mensal de ATST/LUT/SaaS pago pelo cliente por produto, conforme política comercial.		01 Hora	02 Horas	03 Horas
e) Complemento à franquia de horas para atendimento de dúvidas Define a quantidade de horas complementares que serão acrescidas à franquia mensal de horas (não cumulativas) para atendimento de dúvidas. Este complemento à franquia é opcional. Valor Hora.		R\$ 131	R\$ 116	R\$ 101
f) Franquia excedida de horas para atendimento de dúvidas Define o valor/hora a ser praticado para as horas de atendimento de dúvidas que excederem a franquia de horas mensais contratada. Serão consideradas apenas as horas realizadas em horário de atendimento comercial. A apuração e faturamento destas horas serão mensais.		R\$ 154	R\$ 136	R\$ 119
g) Esclarecimento de dúvidas Define o prazo da Senior, em horas úteis, dentro do horário comercial de atendimento para esclarecimento de dúvidas conforme a criticidade dos chamados, desconsiderando o tempo de "Aguardando retorno do cliente".		Alta 16 h	12 h	10 h
		Média 24 h	16 h	12 h
		Baixa 32 h	24 h	16 h
h) Correção de Erros Define o prazo da Senior, em horas úteis, dentro do horário comercial de atendimento para correção de erros conforme a criticidade dos chamados, desconsiderando o tempo de "Aguardando retorno do cliente". Todo erro categorizado com a criticidade alta ou média, que possuir uma opção de contorno que atenda a necessidade do cliente, poderá após a liberação do contorno ser recategorizado com uma criticidade menor. A partir desta recategorização, respeitará o prazo de atendimento do erro da nova criticidade.		Alta 17 h	12 h	10 h
		Média 68 h	68 h	68 h
		Baixa 320 h	320 h	320 h
Total Gestão de Pessoas RH:		R\$0,00	R\$ 1.100,00	R\$ 1.600,00
Total Geral:		R\$ 0,00	R\$ 1.100,00	R\$ 1.600,00




 Cecília Shizue Nakai
 Analista Administrativo
 EMDEC S/A
 Confere com S/A
 EMDEC S.

1.2.1 Serviços complementares ao Suporte Padrão – Produto Padrão

Suporte ao Produto Padrão		Níveis		
Serviços Complementares		Básico	Intermediário	Avançado
a) Plantão Disponibilidade de serviços de suporte no horário contratado para atendimento de situações específicas. A solicitação deve ser encaminhada através de abertura de chamado na ferramenta de suporte ou telefone com até 16 horas úteis de antecedência. O serviço será executado mediante aprovação proposta comercial. Valor Hora.	Segunda à Sexta (exceto feriados) 8h às 19h	R\$ 154	R\$ 136	R\$ 119
	Segunda à Sexta (exceto feriados) 19h01 às 21h59 e 05h01 às 07h59	R\$ 232	R\$ 205	R\$ 178
	Segunda à Sexta (exceto feriados) 22h às 05h	R\$ 278	R\$ 246	R\$ 214
	Sábados (exceto feriados) 05h01 às 21h59	R\$ 232	R\$ 205	R\$ 178
	Sábados (exceto feriados) 22h às 05h	R\$ 278	R\$ 246	R\$ 214
	Domingos e Feriados 05h01 às 21h59	R\$ 309	R\$ 273	R\$ 238
	Domingos e Feriados 22h às 05h	R\$ 371	R\$ 328	R\$ 285
b) Suporte dedicado Define a quantidade de horas mensais (não cumulativas) e preço praticado na contratação de profissional dedicado para atendimento remoto na execução de atividades de 1º e 2º nível de suporte em horário comercial, sendo meio período ou período integral. A contratação deste serviço será através de aprovação de proposta comercial.	Horas úteis / valores por 01 recurso	80h / R\$ 7.000 (meio período) 160h / R\$ 12.000 (período integral)		
c) Serviços avulsos Define o valor hora a ser praticado na execução de serviços avulsos. A solicitação do serviço deverá ocorrer através de abertura de chamado na ferramenta de suporte ou telefone com até 16 horas úteis de antecedência. Entende-se como "Serviços avulsos" entregas de baixa complexidade e execução (máximo 2 horas) que poderão ser atendidos remotamente pelo suporte em horário comercial. A contratação do serviço será através de aprovação de proposta comercial, com quantidade mínima de 1 hora.		R\$ 154	R\$ 136	R\$ 119
d) Treinamento remoto de curta duração Para atender situações onde geralmente existem questões do tipo "Como se faz", ou na identificação de falta de conhecimento do profissional que está sendo atendido, e que superam 15min, a Senior disponibiliza o serviço de treinamento remoto. Estes treinamentos não irão consumir o tempo de franquia de horas para atendimento de dúvidas contratadas. A execução desse serviço será realizada mediante aprovação de aprovação de proposta comercial, com quantidade mínima de 1 hora.		R\$ 154	R\$ 136	R\$ 119
e) Análise de Performance SLA Conference call para apresentação gerencial dos serviços executados no período contratado, conforme nível SLA acordado. Esta análise de performance é um serviço opcional. Valor por demanda.		-	R\$ 380	R\$ 320

O valor hora é líquido de impostos, ou seja, a este valor serão acrescidos os impostos, PIS (0,65%), COFINS (3,0%) e ISS (2,0%) e poderão ser alterados a qualquer momento obedecendo a Política Comercial da SENIOR.

[Assinatura]
 Centro de Suporte Nakai
 Analista Administrativa
 EMDEC S/A

Confere com o Original
 EMDEC S/A



1.3 Premissas

Para a validade do acordo de SLA com esta Proposta, a **EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS S/A** deverá observar algumas premissas:

a) Documento formal de encerramento do projeto

Os SLA's contratados somente serão válidos após a liberação dos sistemas para uso através da assinatura do Documento de Oficialização do Sistema em Produção (DOSP).

b) Sistemas em versão atualizada

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

c) Acesso a base do cliente, com ferramenta de conexão remota homologada pela Senior

Para o atendimento dos chamados abertos, deverá ser disponibilizado por parte do cliente um 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:

- Ferramentas homologadas: **VNC e TeamViewer com conexão ODBC.**

Observação: Poderão existir situações em que a empresa não possua uma das ferramentas homologadas pela Senior. O cliente poderá optar em adequar-se ou solicitar a Senior que instale uma outra ferramenta indicado pelo cliente. Nessas situações, será necessário que a empresa passe a documentação dessa nova ferramenta, além das instruções de configuração de conexão.

O tempo despendido nesses procedimentos de execução de configuração especiais e em firewall, liberação de conexão e aprendizado, não serão considerados na avaliação de performance SLA. Os custos de licenciamento da ferramenta serão de responsabilidade do cliente.

d) 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.

e) Acesso a usuários chaves capacitados

Para atendimento do acordo, é necessária a disponibilidade de acesso aos usuários chaves, que estejam capacitados conforme a evolução do produto.

Estes usuários serão acionados nos atendimentos para auxiliar nas simulações e testes necessários.

O acesso a estes usuários não estando disponível, o chamado que estiver sendo trabalhado não será considerado na apuração de desempenho para avaliação de performance do SLA.

f) Informações completas referente ao incidente para registro do chamado

Na abertura do chamado todas as informações precisam ser preenchidas conforme manual do Suporte.

g) Possuir ambiente de infraestrutura de TI estável



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, e não havendo contrato de monitoramento de servidores com a Senior, este chamado será desconsiderado da avaliação de performance do SLA.


h) Disponibilidade e acompanhamento de profissional do cliente durante o período de atendimento de chamados de alta criticidade

Em chamados de alta criticidade, será necessário o acompanhamento (mesmo que remoto) 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.

Caso este acompanhamento não ocorra, o chamado que estiver sendo atendido não será considerado na apuração de desempenho para avaliação de performance do SLA.

i) Recategorização de chamados de Suporte Produto Padrão

Toda vez que ocorrer uma mudança de natureza (dúvidas ou erros) do chamados, ocorrerá uma recategorização onde o chamado será encerrado e aberto um novo na natureza correta, passando a contar os prazos de acordo com a data de abertura do novo chamado. Para efeitos de apuração do SLA, os dois chamados serão considerados.


Cecília Shizue Nakai
Analista Administrativo
EMDEC S/A

Confere com o Original
EMDEC S/A

