

**PROPOSTA COMERCIAL PARA VENDA DE
SERVIÇOS A:**

QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.
Rua Doutor Plínio Barreto, 365, Bela Vista
CEP 01313-020 | São Paulo | SP
A/C: Antonio Marcos Gonçalves

**SUPORTE TÉCNICO AOS
SOFTWARES IBM BPM E IBM
WODM (BRMS)**



ANTONIO MARCOS GONÇALVES
Superintendente de TI

Ricardo de Toledo Piza Ferraz
Gerente de TI

Data	Versão	Autor	Descrição
26/03/2014	1.0	Douglas Katoch	Criação do documento
26/03/2014	1.0	Carlos Gomes	Precificação
03/04/2014	2.0	Douglas Katoch	Adição do SLA para agendamento prévio das visitas, e valores hora adicionais opcionais ao escopo do suporte
03/04/2014	2.0	Carlos Gomes	Revisão Comercial

Aviso Importante

O conteúdo deste documento destina-se exclusivamente à **Qualicorp**, não devendo ser divulgado fora da organização, nem duplicado, usado ou revelado, no todo ou em parte, para qualquer propósito que não seja o de avaliação, uso e acompanhamento dos serviços do qual ele trata.

D1 2 - Qualicorp Proposta de Suporte Técnico BPM e ODM v2

R. Haddock Lobo, 337 - 9º andar - Consolação
São Paulo, SP - Brasil - CEP 01414-901
55 11 3217-7777 - www.scalait.com
Ricardo de Toledo Piza Ferraz, 1
Gerente de TI

ANTONIO MARCOS GONCALVES
Superintendente de TI

1	Introdução	3
1	Objetivo	3
1.1	Entendimento das necessidades	3
1.2	Requisição do cliente	3
1.3	Escopo	3
2	Escopo	3
2.1	Escopo dos serviços	3
2.2	Não fazem parte do escopo desta proposta	4
2.3	Premissas	4
3	Plano de Atuação	5
3.1	Serviços de suporte técnico	5
3.1.1	Suporte técnico dos softwares	5
3.1.2	Monitoria preventiva	6
3.1.3	Apoio para upgrade de versão ou correção de software	6
3.1.4	Emissão de relatório	6
3.2	Horário de Atendimento	6
4	Infraestrutura necessária	6
4.1	Materiais e equipamentos	6
4.2	Local de prestação dos serviços	7
5	Informações Complementares	7
5.1	Termo de Confidencialidade	7
5.2	Atestado de Execução dos Serviços	7
6	Preços e Condições de Pagamento	8
6.1	Investimento	8
6.2	Duração dos serviços	8
6.3	Condições de faturamento	8
6.4	Prazo de pagamento	8
6.5	Validade da proposta	8
6.6	Impostos	8
6.7	Reembolso de despesas	9
7	Aprovação	9
7.1	Aceite	9
7.2	Dados Cadastrais	10

1 INTRODUÇÃO

1.1 Objetivo

Oferecer os serviços técnicos especializados da **Scala IT Solutions** para "Suporte Técnico aos Softwares IBM BPM e IBM WODM (BRMS)" da **Qualicorp**.

1.2 Entendimento das necessidades

A **Qualicorp** vem aprimorado continuamente os seus processos de sustentação e suporte técnico, visando respaldar as suas aplicações e processos de negócio lastradas em tecnologia. Dentro desse contexto, atualmente busca um fornecedor que possa lhe respaldar no suporte técnico aos softwares IBM Business Process Manager v8 e IBM WebSphere Operational Decision Management v8, que compõem os seus ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção. É necessário que o fornecedor seja um parceiro de negócios da IBM, e que possua mão-de-obra especializada e experiente nas tecnologias de software IBM envolvidas.

1.3 Requisição do cliente

A **Qualicorp** requisitou da **Scala IT Solutions** uma proposta que atenda às suas necessidades.

2 ESCOPO

2.1 Escopo dos serviços

Os serviços de suporte dessa proposta serão prestados através da seguinte abordagem:

- 3 (três) visitas semanais às instalações da **Qualicorp**, totalizando 12 visitas por mês, e um total de 96 (noventa e seis) horas mensais;
- Os softwares que serão alvos do suporte técnico serão:
 - IBM Business Process Manager v8; e o
 - IBM WebSphere Operational Decision Management v8.
- Os ambientes de software que serão alvos do suporte técnico serão:
 - Desenvolvimento;
 - Homologação;
 - Produção.
- As visitas de suporte serão realizadas dentro do horário comercial;
- Os serviços de suporte técnico serão prestados durante 6 (seis) meses, podendo ser prorrogados por mais 6 (seis) meses conforme desejo da **Qualicorp**.

2.2 Não fazem parte do escopo desta proposta

- Suporte técnico direto ao usuário. O suporte técnico da **Scala IT Solutions** a ser prestado está no nível 2 de atendimento, e será dado a partir das solicitações dos técnicos da **Qualicorp**;

- Implementação de mecanismos de hardware/software para a segurança lógica/física de dados e/ou proteção do ambiente computacional de produção, que ficará a cargo do cliente, responsável pelo hosting do ambiente;
- Serviços de consultoria técnica especializada no desenvolvimento de qualquer sistema aplicativo do cliente;
- Atividade de gerenciamento dos usuários, expectativas, resistências à mudança, alterações do trabalho e/ou da função das pessoas envolvidas, treinamento técnico e comportamental necessário, será de responsabilidade do próprio cliente;
- Qualquer atividade que não conste no escopo desta proposta, mesmo que não tenham sido identificadas como atividades fora do escopo de trabalho.

2.3 Premissas

- O cliente deverá entregar para a **Scala IT Solutions** todas as documentações necessárias para o entendimento e desenvolvimento dos trabalhos, como documentos de "Arquitetura", "Topologia", "Padrões", dentre outros documentos que se mostrem necessários para o desenvolvimento dos trabalhos, e que não fazem parte do escopo de construção pela **Scala IT Solutions**;

- Horas improdutivas contam como tempo de suporte para o cálculo dos honorários em favor da **Scala IT Solutions**. As horas improdutivas são caracterizadas pelas situações onde os consultores da **Scala IT Solutions** estão disponíveis para trabalhar, mas os trabalhos não podem evoluir por conta de um eventual descumprimento de cronograma por parte do cliente, como: Falta no fornecimento de informações, pré-requisitos e premissas não atendidos, indisponibilidade de equipamentos, indisponibilidade de pessoal do cliente, indisponibilidade de outros fornecedores do cliente que estejam envolvidos nas atividades, dentre outros aspectos similares;

- O cliente é responsável por adquirir, instalar, configurar e disponibilizar toda a infraestrutura de hardware, software e telecomunicações necessárias para a execução das atividades nas suas instalações;
- A **Scala IT Solutions**, quando existente, deverá utilizar os padrões arquiteturais indicados pelo cliente. Esta documentação deve ser explicada e entregue pelo cliente formalmente para a **Scala IT Solutions** antes do início das atividades;
- Durante as visitas de suporte técnico, os colaboradores principais das equipes do cliente deverão estar disponíveis, com a autoridade de tomar decisões e suportar os trabalhos envolvidos. O fornecimento de recursos será acordado entre o cliente e a **Scala IT Solutions**;

- O cliente deverá designar um colaborador principal que será o ponto focal entre a **Scala IT Solutions** e o cliente, bem como ser o gestor de todas as demandas que as visitas de suporte técnico precisarão tratar;
- A **Scala IT Solutions** terá independência para gerenciar toda a sua equipe;
- Mudanças no escopo dos serviços serão tratadas à parte, pelo gerente comercial da **Scala IT Solutions** e o cliente, para renegociação de prazo e custos estabelecidos;

- O cliente deverá executar o aceite dos produtos gerados pela **Scala IT Solutions** no máximo em 5 (cinco) dias. Caso o cliente não se manifeste a respeito do produto entregue, a **Scala IT Solutions** vai considerar o produto como devidamente "aceito".
- Quando aplicável, é da responsabilidade do cliente garantir que todos os dados para teste sejam confiáveis e estejam disponíveis quando for necessária a realização de testes nos softwares IBM alvos do suporte técnico;
- O cliente será responsável por todas as tarefas que demandem desenvolvimento nos seus sistemas e aplicações;
- A capacidade operacional da **Scala IT Solutions** para a execução das atividades desta proposta está limitada em 96 horas/mês;
- A **Scala IT Solutions** poderá, em função de natureza técnica das atividades, utilizar consultores especializados, de terceiras partes, para realização de parte dos serviços;
- A **Scala IT Solutions** não se responsabiliza por eventuais limitações dos softwares cujos códigos fontes não são de sua propriedade;
- Fica estipulado entre as partes que o Contratante não poderá assedar, contratar, terceirizar ou oferecer algum tipo de vínculo empregatício aos funcionários da **Scala IT Solutions**, seja dentro do período de prestação dos serviços, ou mesmo após 6 meses da entrega dos serviços contratados. Caso isto ocorra, o Contratante compromete-se a indenizar a **Scala IT Solutions** no valor total referente aos serviços contratados, ou, na ausência deste valor, uma indenização correspondente à média dos últimos 3 (três) meses de serviços prestados, prevalecendo o maior entre estes valores. Caso isso ocorra, a **Scala IT Solutions** fica livre de quaisquer obrigações relativas à prestação dos serviços ora contratados, e/ou quaisquer outros, a critério da **Scala IT Solutions**.

O não cumprimento dos pré-requisitos aqui mencionados anteriormente por parte do cliente implicará na paralisação das atividades, até que as necessidades sejam atendidas, sendo o prazo e custos envolvidos renegociados.

3 PLANO DE ATUAÇÃO

3.1 Serviços de suporte técnico

Os serviços de suporte técnico serão prestados da seguinte forma:

3.1.1 Suporte técnico dos softwares

Nossos consultores estarão disponíveis para tirar dúvidas técnicas ou atuar em eventuais problemas envolvendo os softwares IBM Business Process Manager v8 e IBM WebSphere Operational Decision Management v8, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção. Este atendimento se dará de forma presencial, de acordo com a seguinte abordagem:

3 (três) visitas semanais às instalações da **Qualicorp**, totalizando 12 visitas por mês, e um total de 96 (noventa e seis) horas mensais;

As visitas de suporte serão agendadas previamente, e realizadas dentro do horário comercial;

As visitas de suporte deverão ser agendadas com antecedência mínima de 24 horas úteis

ANTONIO MARCOS GONCALVES
Superintendente de TI

R. Haddock Lobo, 337 - 9º andar - Consolação
São Paulo, SP - Brasil - CEP 01414-901
55 11 3217-7777 - www.scalait.com
Ricardo de Toledo Piza Ferraz
Gerente de TI

3.1.2 Monitoria preventiva

Nossos consultores poderão realizar o monitoramento / diagnóstico dos softwares IBM Business Process Manager v8 e IBM WebSphere Operational Decision Management v8 existentes no ambiente de Produção, de forma a prevenir o ambiente quanto a problemas iminentes. Estas atividades serão realizadas 1 (uma) vez por mês, a critério da Qualicorp.

3.1.3 Apoio para upgrade de versão ou correção de software

Faremos acompanhamento diário do lançamento de novas versões (minor releases) ou correções (patches) envolvendo os softwares IBM Business Process Manager v8 e IBM WebSphere Operational Decision Management v8, e, a critério da Qualicorp, instalaremos essas novas versões ou correções nos ambientes desejados.

Caso essas atividades demandem uma quantidade de horas considerada alta, ou precisem ser realizadas fora das visitas de suporte, precisarão ser negociadas à parte entre a Qualicorp e a Scala IT Solutions.

3.1.4 Emissão de relatório

Todas as visitas de suporte técnico serão finalizadas e documentadas através de Relatórios de Visitas contendo as principais ações de suporte realizadas, bem como as respectivas soluções e recomendações dadas.

É necessário que a Qualicorp designe o funcionário que acompanhará os consultores da Scala IT Solutions na execução dos serviços de suporte, visando a revisão e aprovação destes relatórios.

3.2 Horário de Atendimento

As visitas de suporte serão realizadas das 09:00h às 18:00h em dias úteis.

4 INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

4.1 Materiais e equipamentos

A Qualicorp fornecerá a infraestrutura necessária para execução dos serviços nas suas instalações, a saber:

Acesso à rede e aos ambientes de software da Qualicorp alvos do suporte técnico;

Acesso aos servidores ou máquinas virtuais alvos do suporte técnico, suficiente para a execução das atividades de suporte;

Espaço disponível nos servidores ou máquinas virtuais alvos do suporte técnico, para armazenamento de artefatos de suporte e das documentações pertinentes;

Demais facilidades necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos dos consultores da Scala IT Solutions, como mesa, cadeira, telefone, acesso à internet, dentre outras.

4.2 Local de prestação dos serviços

O local previsto para prestação dos serviços desta proposta é a sede da **Qualicorp** situada na Rua Doutor Plínio Barreto, 365, Bela Vista. CEP 01313-020

Alterações no local de trabalho deverão ser comunicadas com antecedência. As condições descritas no item "Reembolso de despesas" deverão ser reavaliadas em virtude do deslocamento dos profissionais para um novo local de prestação dos serviços.

5 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

5.1 Termo de Confidencialidade

A **Scala IT Solutions** garante que utiliza padrões de ética profissional e confidencialidade, portanto não divulgará qualquer informação interna da cliente que venha a conhecer durante a vigência da prestação de serviços. Qualquer divulgação só será feita com o consentimento, por escrito, do cliente.

Por parte do cliente, os dados desta proposta não devem ser revelados, duplicados ou usados, no todo ou em parte, para qualquer fim que não seja a avaliação da mesma.

Os preços e as informações desta proposta que se referem a: arquitetura, programas, produtos, e serviços, devem ser tratados como confidenciais e segredos comerciais da **Scala IT Solutions** e não devem ser usadas ou reveladas sem permissão da mesma, inclusive pelos profissionais do cliente, seus gerentes, agentes ou contratados, diretamente relacionados ou não, com a avaliação desta proposta, aos quais, também se aplicam as restrições de uso deste documento.

Todos os esforços foram feitos para identificar as informações sobre marcas registradas. Entretanto, caso tais informações de propriedade tenham sido omitidas acidentalmente ao se fazer referência a certos produtos em particular, ou em qualquer outro caso, alerta e reitera que os nomes de produtos eventualmente não assinalados como vinculados ao direito de propriedade de terceiros podem ter marcas registradas de titularidade dos seus respectivos detentores.

5.2 Atestado de Execução dos Serviços

Desde já solicitamos que o cliente emita um documento de atestando a capacidade de execução de serviço da **Scala IT Solutions**. Ainda, solicita autorização para que este venha a ser utilizado em concorrências públicas e (ou) utilizado para divulgação como um caso de sucesso, em mídia, em nosso web site ou em alternativas de divulgação que a **Scala IT Solutions** entenda como positiva, desde que não fira quaisquer interesses de ambas as partes.

6 PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A **Scala IT Solutions** tem como compromisso prestar a **Qualicorp** serviços com qualidade e eficiência, agregando real valor ao seu negócio. Por esta razão foram propostos estes valores que acreditamos ser competitivos e que nos permitirão prestar os serviços atendendo o nível desejado.

6.1 Investimento

O investimento mensal mínimo para a execução dos serviços desta proposta é de R\$ 19.200,00. Este valor poderá ser acrescido de horas adicionais trabalhadas dentro do período, conforme os valores adicionais de hora abaixo:

Hora extra, presencial, dentro do horário comercial, das 09:00hs às 18:00hs: R\$ 200,00;

Hora extra, presencial, fora do horário comercial, das 18:00hs às 22:00hs: R\$ 300,00;

Hora extra, presencial, das 22:00hs às 06:00hs, e finais de semana e feriados: R\$ 400,00.

6.2 Duração dos serviços

Os serviços objetos desta proposta iniciam em **15/04/2014** e terminam em **15/09/2014**.

Os serviços de suporte técnico serão automaticamente prorrogados por mais 6 (seis) meses caso as partes não se manifestem em contrário, por escrito, em até 30 (trinta) dias antes da data de término de duração dos serviços.

6.3 Condições de faturamento

O faturamento será feito a cada 30 (trinta) dias corridos, a partir do início dos serviços, durante o prazo de duração dos serviços.

6.4 Prazo de pagamento

O prazo para pagamento das faturas será de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento da mesma. O pagamento será realizado através de depósito bancário.

6.5 Validade da proposta

10 (dez) dias corridos a partir da data da criação deste documento.

6.6 Impostos

Todos os impostos estão inclusos nos valores desta proposta.

As partes estão cientes que, por não se encontrarem relacionados na exaustiva relação de serviços constante na IN/INSS, os serviços a serem contratados, objeto desta proposta, não estão sujeitos a retenção ou antecipação de 11% (onze por cento) do valor bruto na nota fiscal ou fatura de serviços para o INSS.

6.7 Reembolso de despesas

A **Scale IT Solutions** cobrará do cliente o reembolso das despesas de transporte aéreo/terrestre, estadia e alimentação, quando os trabalhos se realizarem fora do local de prestação de serviços previsto no item 4.2, sendo essas eventuais despesas devidamente pré-aprovadas pelo cliente.

As despesas constantes serão de responsabilidade do cliente e deverão ser administradas conforme segue:

- Passagem Aérea, hospedagem e Aluguel de Veículo, caso venha a ser necessário: O cliente deve assumir a responsabilidade pela compra da passagem, reserva da hospedagem e aluguel do veículo, com fornecedores de sua livre escolha, consultando previamente a **Scale IT Solutions** para aprovação.
- Demais despesas: A **Scale IT Solutions** paga ao profissional, despesas descritivas, com apresentação de comprovantes que representem estas despesas, e as repassa ao cliente.

7 APROVAÇÃO

7.1 Aceite

Esta proposta é emitida e assinada pela Uzttech Serviços e Informática Ltda. (**Scale IT Solutions**) em 2 (duas) vias e, caso aceita, deve ser assinada pelo representante da empresa ao qual se destina e poderá servir como base para elaboração de um CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, a ser firmado entre as partes.

Esperamos que nossa proposta venha a atender às expectativas de V.S.^a, e solicitamos que, uma vez aceitas as condições propostas, seja uma via devolvida assinada.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

São Paulo, 30 de Abril de 2014

De acordo:

QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.

UZTECH SERVIÇOS E INFORMÁTICA LTDA.

7.2 Dados Cadastrais

Razão Social: Utech Serviços e Informática Ltda.

Scala IT Solutions

Endereço de Faturamento: Rua Haddock Lobo, 337 - 9º Andar, São Paulo/SP CEP 01414-901

Endereço Correspondência: Rua Haddock Lobo, 337 - 9º Andar, São Paulo/SP CEP 01414-901

CNPJ: 08.747.563/0001-50

Inscrição Municipal: 3.631.815-9

ISENTA

Telefone/Fax: (11) 3217-7777

www.scalait.com

Dados Bancários: Banco Bradesco S/A

Agência: 422

Conta Corrente: 111321-6

Carlos Gomes

Gerente Comercial

carlos.gomes@scalait.com

Filipe Cotait

Diretor de Tecnologia

filipe.cotait@scalait.com

Udi Shani

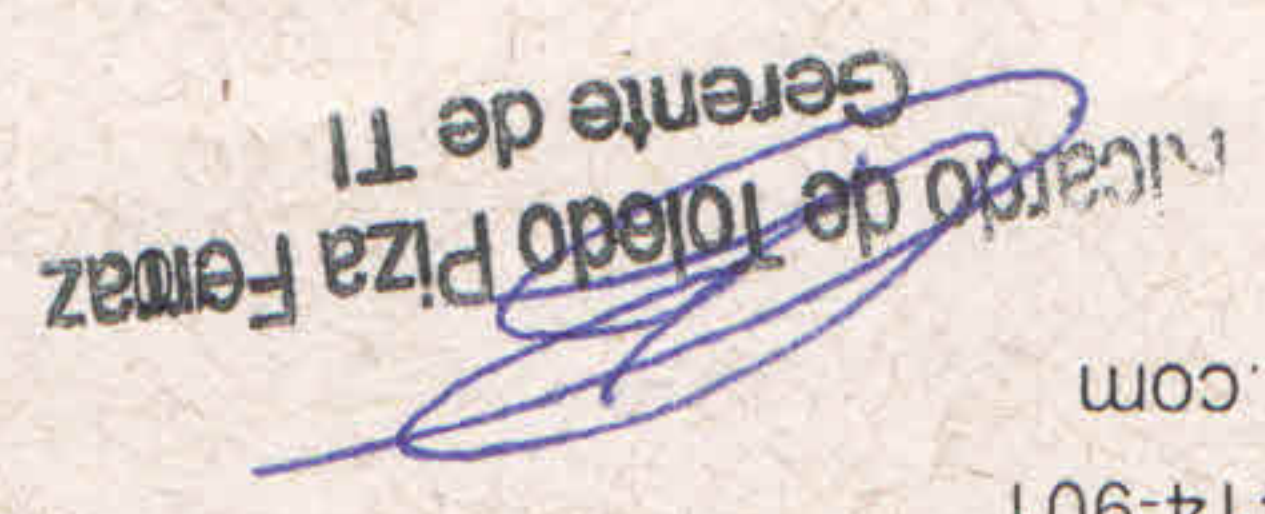
Diretor Financeiro

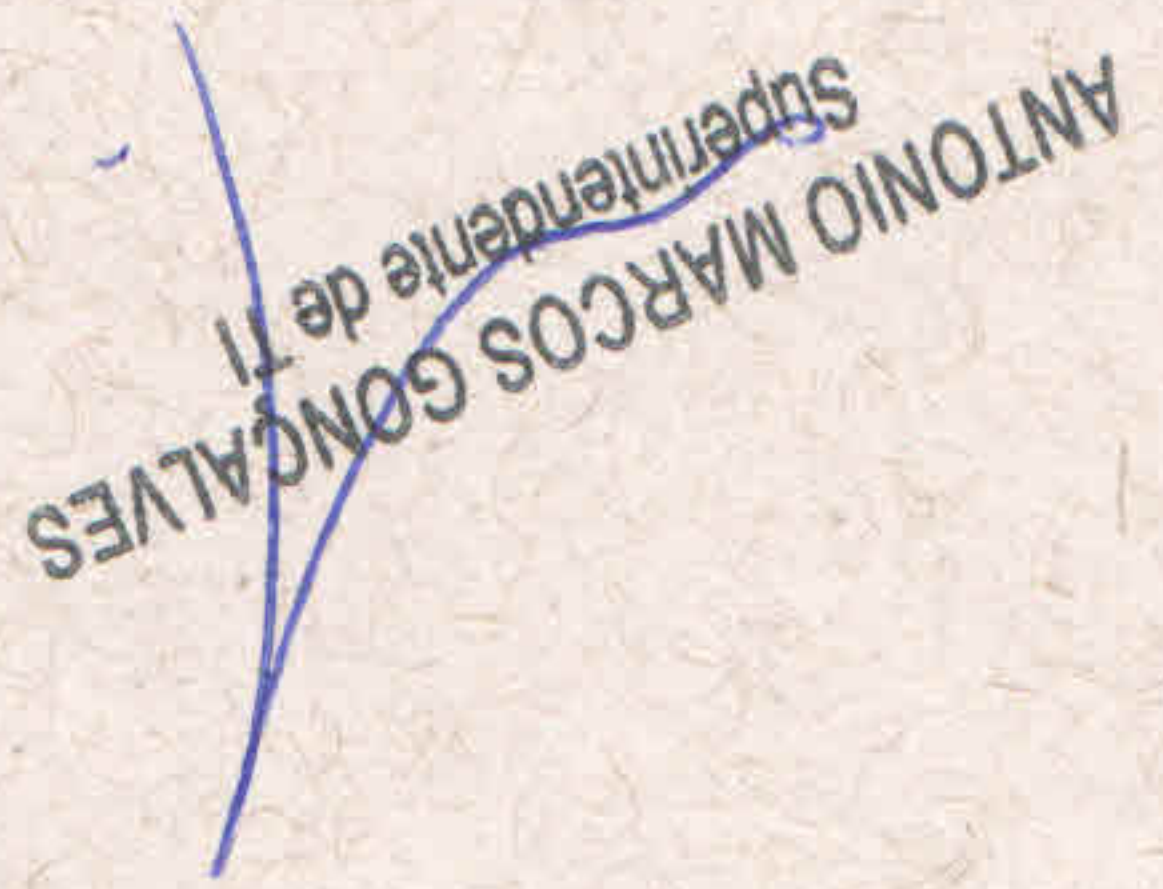
udi@scalait.com

Contatos:

D12 - Qualicorp Proposta de Suporte Técnico BME
O D M v 2

R. Haddock Lobo, 337 - 9º andar - Consolação
São Paulo, SP - Brasil - CEP 01414-901
55 11 3217-7777 - www.scalait.com


Ricardo de Toledo Piza Ferraiz
Gerente de TI


ANTONIO MARCOS GONÇALVES
Superintendente de TI