



ESCOPO DE SERVIÇOS SUPORTE TÉCNICO BRASOFTWARE INOVAÇÃO

Preparado por:

Ricardo de Leonardo
Brasoftware Inovação

SÃO PAULO
+55 11 3179-6700

BRASÍLIA
+55 61 3044-1619

BELO HORIZONTE
+55 31 2595-0581

PORTO ALEGRE
+55 51 3017-1323

RIO DE JANEIRO
+55 21 3554-6668

SALVADOR
+55 71 3480-8110

1. Sobre a Brasoftware

Proporcionar acesso à mais moderna tecnologia disponível para o trabalho, educação e entretenimento. Esse é o objetivo da Brasoftware, uma das maiores provedoras de soluções de tecnologia do país.

Fundada em 1987, a Brasoftware já atendeu mais de 350 mil Solicitantes, comercializou mais de 15 milhões de programas de licenças de uso e atualmente dispõe em seu portfólio de soluções, produtos dos maiores e mais conceituados fabricantes mundiais de software, atuando dentro do mercado corporativo e também de varejo.

Nossa experiência aliada à tradição e as inovações do mercado, trazem à nossa empresa, uma visão ampla e vanguardista, com foco nas constantes mudanças de mercado. Uma equipe dinâmica e altamente capacitada, movida pelo espírito de equipe, proporcionam aos nossos Solicitantes as melhores soluções de tecnologia sempre voltadas as necessidades do seu negócio.

Brasoftware Inovação

A tecnologia da informação está revolucionando toda a cadeia produtiva. Atualmente as empresas estão buscando maneiras para melhorar a performance de seus negócios e aumentar o relacionamento com seus Solicitantes. Ao mesmo tempo, novas estratégias de negócio exigem cada vez mais da área de Tecnologia da Informação - infraestrutura sempre disponível e fazendo mais por menos.

Reconhecida desde 1987 como líder no mercado de comercialização de Software, a Brasoftware, atenta com este cenário, desenvolveu a Brasoftware Inovação, uma área exclusiva dentro da Brasoftware Consulting, voltada a oferecer à sua empresa, as melhores soluções de TI, alinhando sempre a Tecnologia Microsoft Azure, Power Automate e Modern Workplace ao seu negócio.

Posicionada como uma provedora de soluções, com atuação nas áreas de desenvolvimento de soluções de negócio voltadas à produtividade, FinOps e trabalho híbrido, a Brasoftware Inovação disponibiliza todo o seu know-how para que sua empresa possa se focar no seu negócio.

Sabemos que mudanças são uma certeza no mundo dos negócios. Para assegurar a mudança da sua Infraestrutura de Tecnologia, a Brasoftware Inovação pode desenvolver serviços personalizados de acordo com suas necessidades, ajudando a minimizar custos e maximizar oportunidades de Negócio.

2. Serviço de Suporte Técnico

2.1. Visão Geral

O Suporte Técnico Brasoftware Inovação oferece serviços eficientes, bem planejados e bem administrados, que contribuem de forma significativa para a alta disponibilidade dos produtos oferecidos.

Estes serviços permitem o acesso aos profissionais técnicos e à experiência que as grandes empresas precisam para aumentar o valor dos negócios e reduzir o custo total de propriedade.

Os atendimentos são realizados por equipes experientes e capacitadas, e certificadas pelos fabricantes das tecnologias utilizadas nas linhas de produtos da Brasoftware Inovação.

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	2/10

Meios de atendimento para todos os serviços e produtos:

- Portal Brasoftware Inovação: <https://www.brasoftware.com.br/Consulting/Inovacao>
- Telefone de Contato: +55 11 3179-6731
- E-mail: suporteinovacao@brasoftware.com.br
- Horário de Atendimento: Segunda à Sexta das 09:00hs às 18:00hs

2.2. Produtos Suportados

Os Serviços de Suporte Técnico Brasoftware Inovação cobrem os produtos já lançados e que continuam em nosso catálogo de ofertas, nas versões atuais e/ou imediatamente anteriores. Os produtos descontinuados, ou seja que não são mais oferecidos como ofertas, não estão cobertos.

Categorias - Lista de Produtos

- **Analytics e FinOps**
 - Brasoftware CloudVision Azure
 - Brasoftware CloudVision 365
 - Brasoftware Work Analytics
- **Assessores Digitais**
 - Brasoftware HelpMe 2.0
 - Brasoftware Link de Notícias
- **Trabalho Híbrido**
 - Meeting Notes
 - Digital Card
- **Aplicações de Negócio**
 - Brasoftware Balcão Virtual

2.3. Serviços Disponíveis

A Brasoftware Inovação, prestará remotamente ao solicitante, por meio de abertura de chamado via telefone ou e-mail, os serviços de suporte técnico no tocante aos Softwares descritos no item 2.2, limitado a esclarecimentos, informações sobre mal funcionamento, e sugestões acerca do Software e sua utilização. Todos e quaisquer serviços adicionais, tais como novas instalações, customizações, migração de dados de qualquer natureza, manutenção preventiva e consultoria, poderão vir a ser prestados pela Brasoftware Inovação mediante solicitação de acordo com valores adicionais, termos e condições propostos pela Brasoftware Inovação para cada caso, sem prejuízo de outros serviços que venham a ser oferecidos pela Brasoftware Inovação.

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	3/10

2.3.1. Escopo do Suporte Técnico

- ✓ Suporte e esclarecimento de dúvidas no gerenciamento de usuários (criar, deletar, alterar, editar e prover acesso);
- ✓ Suporte e esclarecimento de dúvidas na operação dos produtos citados no item 2.2;
- ✓ Suporte e esclarecimento de dúvidas na operação dos produtos citados no item 2.2, em dispositivos móveis, quando pertinente ao produto;
- ✓ Suporte e esclarecimento de dúvidas na desativação de produtos instalados
- ✓ Escalonamento e intermediação de chamados à Microsoft, quando for o caso.

2.3.2. Fora de Escopo do Suporte Técnico

- ✓ Implementação de novas funcionalidades aos produtos;
- ✓ Customizações nas funcionalidades nativas dos produtos;
- ✓ Customizações de interface, aparência ou cosméticas aos produtos;
- ✓ Integração/Suporte em soluções de terceiros

2.4. Detalhamento Técnico

O Serviço de Suporte Técnico Brasoftware Inovação agrega qualidade de mão-de-obra especializada em TI que sua empresa exige. Nossos profissionais utilizarão ferramentas avançadas, melhores práticas (ITIL) e processos atualizados para atender sua empresa com excelência.

Diferenciais para sua Empresa:

- **Excelência no Atendimento:** Prestação de serviço por profissionais especializados e certificados.
- **Foco no negócio:** O Gestor de TI da sua empresa focará na gestão e não na execução.



Temos uma Equipe de Suporte Altamente Especializada e nos focamos em 3 pilares (Pessoas, Processos e Tecnologias) para um atendimento de Qualidade e Ágil, com foco total na Satisfação do Solicitante.

2.4.1 Cobertura do Horário de Atendimento

O Serviço de Suporte Técnico Brasoftware Cloud será prestado durante 8 horas por dia, 5 dias na semana (8x5) atendendo em horário comercial das 09:00hs às 18:00hs.

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	4/10

2.4.2 Como funciona

O SOLICITANTE deverá abrir chamado via e-mail suporteinovacao@brasoftware.com.br, ou ligar na Central de Atendimento. Após a classificação do chamado pelo atendente, o analista especializado no produto específico do chamado será acionado.

2.4.3 Observações

Toda e qualquer solicitação será atendida somente mediante solicitação via chamado do SOLICITANTE. O escopo destes serviços não prevê atividades planejadas. Para estes serviços, as equipes da BRASOFTWARE INOVAÇÃO não realizam proativamente nenhuma análise de causa raiz, análise de eventos de monitoramento, análise de capacidade, atualizações de qualquer natureza, pesquisa de vulnerabilidades, administração de segurança, etc. A BRASOFTWARE INOVAÇÃO não será detentora dos dados de acesso aos equipamentos. O SOLICITANTE é responsável pela administração das credenciais de acesso aos equipamentos (quando este tipo de acesso se fizer necessário ao atendimento de suporte), devendo sempre alterá-los após a atuação da BRASOFTWARE INOVAÇÃO ser finalizada.

Para ações planejadas e proativas, recomendamos a contratação dos Produtos de Serviços Gerenciados.

2.5. Matriz de Atividades

Esta seção descreve e prevê regras de níveis de serviço e gerenciamento acordados, matriz de atividades, responsabilidades, processos de abertura de ocorrências e recursos para implantação da solução:

Tipo do Produto / Serviço	BRASOFTWARE	Solicitante	Observações	Horário do Serviço
Abertura de Chamados		X	O SOLICITANTE deve abrir o chamado pela Central de Atendimento Telefônico ou e-mail	8X5
Suporte e correção de erros e problemas de desempenho/configuração (resolução básica para restabelecimento dos serviços) apresentados pelos produtos do item 2,2	X			8X5
Escalada de chamados ao fabricante em casos de problemas detectados com a infraestrutura de nuvem necessária ao funcionamento dos produtos	X		Em produtos específicos, o SOLICITANTE deverá ter acesso ao fornecedor do serviço de nuvem.	8X5
Solução de dúvidas da equipe de T.I. do SOLICITANTE, referentes aos produtos suportados	X			8x5
Escalação emergencial para Especialista	X			8X5

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	5/10

Obs.: Outros serviços não listados acima podem ser requeridos e podem gerar custos adicionais.

2.6. Estrutura de Atendimento

Estrutura	Descrição
Equipe Especialistas BRASOFTWARE INOVAÇÃO	Responsável pelo atendimento remoto 8x5

2.7. Acordo de Nível de Serviço – SLA de Resposta

Severidade	Impacto ao Negócio	SLA de Resposta
1	Ambiente sem condições de funcionamento	Em Até 4 horas
2	Problema grave, prejudicando o funcionamento do ambiente	Em Até 4 horas
3	Problema que gera restrições ao pleno funcionamento do ambiente	Em Até 8 horas
4	Problema que não afeta o funcionamento do ambiente	Em Até 24 horas

Os problemas serão categorizados por nível de severidade e impacto na condição operacional da tecnologia segundo a tabela acima.

Os chamados serão cobertos no regime 8X5.

Caso o Solicitante ligue fora do horário comercial (09:00-18:00 horas, ou em Finais de Semana/Feriados) o atendimento será direcionado para o próximo dia útil.

Nota:

- Os tempos de resposta referem-se ao período entre a requisição de suporte técnico realizado pelo SOLICITANTE e o início do atendimento por parte da BRASOFTWARE INOVAÇÃO.
- O período de tempo entre a abertura do chamado e a primeira resposta ao atendimento por parte da BRASOFTWARE INOVAÇÃO é considerado para o cálculo de tempo de resposta do SLA.
- Constituindo-se obrigação do SOLICITANTE especificar os funcionários ou prepostos incumbidos de contatar a BRASOFTWARE para abertura de chamados.
- A BRASOFTWARE INOVAÇÃO não prevê SLA de Resolução.
- Todo atendimento ao chamado será realizado de forma remota pela BRASOFTWARE INOVAÇÃO.
- O acesso ao ambiente computacional onde os produtos estão provisionados, é de responsabilidade do SOLICITANTE.

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	6/10

3. Pré-requisitos e Pressupostos

A prestação de Serviços pela Brasofware, baseia-se nos seguintes Pré-requisitos e Pressupostos:

- a. Todos os serviços serão fornecidos de modo remoto pela Brasofware para as localidades do Solicitante no Brasil.
- b. Os serviços serão fornecidos na língua portuguesa.
- c. A Brasofware pode acessar remotamente os produtos disponibilizados ao Solicitante, para análise de problemas referente a Incidentes. A equipe de suporte da Brasofware Inovação apenas acessará aqueles produtos e ambientes autorizados expressamente pelo Solicitante. A Brasofware Inovação pode fornecer ao Solicitante software para auxiliá-lo com o diagnóstico e/ou com a solução do problema. Esse software é de propriedade da Brasofware e deve ser devolvido imediatamente, mediante solicitação desta última. Para utilizar a assistência remota, o Solicitante deve fornecer à Brasofware o acesso adequado e os equipamentos necessários.
- d. O Solicitante deve ter acesso à Internet para aproveitar os serviços com base na Internet.
- e. Pré-requisitos e Pressupostos Adicionais podem ser estabelecidos em Documentos pertinentes.
- f. Não serão suportados produtos que não estiverem contemplados no item 2.2 deste documento.

4. Responsabilidades da Brasofware Inovação

- a) Prestar os serviços com estrita observância dos preceitos éticos e profissionais relacionados ao trabalho a ser desenvolvido, que deverá ser feito dentro dos padrões de desenvolvimento definidos em comum acordo entre a Brasofware e o Solicitante;
- b) Cumprir com os prazos estabelecidos para a execução das atividades atribuídas a sua responsabilidade;
- c) Zelar pelos equipamentos e ambientes computacionais de propriedade do Solicitante colocados à sua disposição, utilizando-os de maneira correta e cuidadosa;
- d) Supervisionar e coordenar as atividades levadas a efeito, para a prestação adequada dos serviços de suporte;
- e) Estabelecer sigilo e confidencialidade por todas as informações do Solicitante de que venha a ter ciência em razão da prestação de serviços, obrigando-se a não divulgar, não comunicar e nem fazer uso de quaisquer destas informações;

5. Responsabilidades do Solicitante

- a) Disponibilizar toda a base de informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos objeto destes Serviços;
- b) Cumprir com os prazos estabelecidos para a execução das atividades atribuídas a sua responsabilidade;
- c) Notificar por escrito as observações, desvios ou demais ocorrências identificadas que venham a caracterizar qualquer desvio nas atividades executadas pela Brasofware Inovação;

Arquivo:	Suporte Brasofware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	7/10

- d) Disponibilizar ambiente operacional adequado à referida prestação de serviços, de forma que a Brasoftware Inovação possa cumprir fielmente as disposições destes Serviços;

6. Proteção de Dados Pessoais

Para as finalidades legais, DADOS PESSOAIS incluem, mas não se limitam a qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável, a qual está sujeita à Lei 13.709/18, incluindo, mas não se limitando a: nome, endereço físico e eletrônico, contato telefônico, data de nascimento, gênero, filiação, estado civil, naturalidade, nacionalidade, parentesco, identificação civil, identificação civil e fiscal, passaporte, currículo profissional, profissão, habilitações acadêmicas, formação profissional e ainda, dados biométricos, dados de localização, identificador on-line, características inerentes aos traços físicos, fisiológicos, genéticos, mentais, econômicos, culturais ou sociais da pessoa e outros que se possam assemelhar.

As Partes ajustam que caso seja necessária a troca de dados pessoais para a execução dos serviços objeto do presente instrumento, somente serão fornecidos os dados estritamente necessários para o bom cumprimento dos serviços de suporte relacionados ao chamado específico e ao produto relacionado no item 2,2 deste documento, sendo que caso a legislação exija consentimento para o tratamento e troca de informações, a(s) Parte(S) responsável(eis) deverá(ão) obter termo de consentimento claro, específico, prévio e escrito do titular dos dados e/ou de seu representante legal.

No desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas à execução dos serviços de suporte, a Brasoftware Inovação observará o regime legal da proteção de dados pessoais, empenhando-se em proceder a todo o tratamento de dados pessoais que venha a mostrar-se necessário no estrito e rigoroso cumprimento da Lei nº 13.709/2018, obrigando-se a:

a) tratar e usar os dados pessoais nos termos legalmente permitidos e de modo compatível com as finalidades para os quais tenham sido fornecidos;

b) conservar os dados apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades de coleta ou do tratamento posterior;

c) implementar medidas técnicas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;

e) informar imediatamente ao Solicitante, caso exista alguma quebra de segurança, ou suspeita da mesma, independentemente de colocar ou não em causa a segurança e integridade dos Dados Pessoais, devendo nessas hipóteses prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada;

f) garantir o exercício, pelos titulares, dos respetivos direitos de informação e acesso aos dados pessoais;

g) assegurar que seus colaboradores e/ou prestadores de serviços que venham a ter acesso a dados pessoais em face do atendimento de suporte técnico, cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, e deles façam uso tão somente para os fins consentidos pelos respectivos titulares ou, para atender exigências das Autoridades Reguladoras de proteção de dados.

Havendo descumprimento pela Brasoftware Inovação das disposições da Lei nº 13.709/2018, eventuais alterações e regulamentações, ou utilização dos dados pessoais para fins não previstos ou não necessários à prestação do suporte técnico aos referidos produtos listados no item 2.2 deste documento, a

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	8/10

Brasoftware Inovação fica obrigada a assumir total responsabilidade e ressarcir o Solicitante e/ou o titular do dado, por todos os danos e prejuízos sofridos, incluindo eventuais multas aplicadas pelas autoridades.

A Brasoftware Inovação está obrigada a guardar confidencialidade sobre todos os dados pessoais a que tiver acesso em virtude ou em consequência da prestação de serviço de suporte técnico, devendo assegurar que seus diretores, colaboradores, prepostos, consultores, subcontratados e/ou prestadores de serviços se encontram contratualmente obrigados a sigilo profissional caso venham a ter acesso e/ou conhecimento dos dados pessoais tratados.

Todas as obrigações previstas na presente cláusula permanecerão em vigor mesmo após o encerramento do atendimento técnico ao chamado, por tempo indeterminado.

7. Cláusula Anticorrupção

As Partes conhecem e estão em consonância com todas as disposições da Lei 12.846, de 01 de agosto de 2013 ("Lei Brasileira Anticorrupção") e, em particular, cada uma delas declara, sem limitação, que: (I) não tem conhecimento de que financia, custeia, patrocina ou de qualquer modo subvenciona a prática dos atos ilícitos previstos na Lei Brasileira Anticorrupção; (II) não tem conhecimento de que promete, oferece ou dá, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ela relacionada; e (III) não tem conhecimento de que obtém vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento. O descumprimento das disposições acima ensejará a faculdade de rescisão motivada de imediato da presente contratação, sendo direito da Parte prejudicada a quantificação do valor integral de seu prejuízo e seu devido pagamento pela Parte infratora no caso concreto.

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	9/10

8. Termo de Aceite

Pelo presente termo, declaro estar ciente e de acordo com todas as condições contidas neste documento, sendo que mediante a oposição da minha assinatura como representante do Solicitante, autorizo a prestação dos serviços.

São Paulo, ____/____/____ 16 de setembro de 2022. (DD/MM/YYYY)

Representantes legais:

Solicitante:

CONTRATADA:

BRASOFTWARE INFORMÁTICA LTDA.

Arquivo:	Suporte Brasoftware Vs1.0 Vs1.0	Pág.
Data:	16/9/2022	10/10