1. Objetivo

Adotarmos para a Empresa e seus Parceiros uma ação de relacionamento, negociação, prestação de serviço e valorização com o mercado em termos de produtos e serviços, preços, prazos, condições, região de atuação, investimentos.

2. Abrangência

Aplica-se em todas as áreas e nas vendas externas através do Comercial (departamento, setor, direção).

3. Responsabilidade e Autoridade

A responsabilidade e autoridade pela política Comercial é da Agis Soluções & Serviços, em sua geração, gestão e alteração. Preservando a conduta ética empresarial.

4. Documentos Complementares

Contrato de Proposta Comercial e Contrato de SLA.

5. Validade da Política Comercial

A validade da política comercial objetiva de tempos em tempos a revisão para ajustes e melhoria entre as parcerias, este prazo decorre de 1 ano, entre os períodos de 01 de janeiro até 31 de dezembro de todo ano.

6. Descrição do Processo

- a. Território de Atuação – em todo território Nacional
- b. Produtos e Serviços – Projeto Agis compreende Sistema ERP Agis e Serviço e Implantação, Serviço de Consultoria de Processo BPM, Serviço de TI (infra), Serviço de Treinamento, Serviço de Desenvolvimento voltado ao ERP, Serviço de Sites para Clientes.
- c. Valor do Projeto – O projeto Agis que compreende o ERP e Serviço de Implantação está avaliado inicialmente em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) livre de acesso aos usuários, livre de acesso a todos os módulos e livre de emissão de Nf-e.
- d. Despesas do Projeto - despesas com deslocamentos, alimentação e hospedagem, ver final deste documento em Despesas por Conta do Contratante.
- e. Licença de Uso e usuários – não possui limitação de usuários e não é valorizado pelas Licenças.
- f. Atualização – atualização de versão conforme períodos de atualização mensal e/ou bimestral.
- g. Licença de Locação – não possui limitação de usuários e não é valorizado pela locação.
- h. Contrato de Manutenção e Suporte SLA - neste quesito estão inclusas as precificações dos Serviços a serem contratados e realizados pela Agis Soluções e Seus Parceiros (Canais, Clientes e Fornecedores). O cliente contratará como deseja ser atendido e conseqüentemente quanto investirá conforme a escalabilidade dos Serviços. Serviços NÃO CONTRATADOS, serão executados e faturados com valorização HH (homem hora) a preço de R\$ 40,00 (quarenta reais a hora) vigente em 2017/2018. Alterações de preços será bianual. Contrato SLA especifica os modelos e preços dos Serviços.
- i. Condições Comerciais – Parcelamento de Pedidos, é negociável em até 5 vezes, caso específicos serão analisados individualmente. Cancelamento de Contrato, conforme previsto no contrato com prazo de até 30 dias de aviso prévio para cancelamento.
- j. Comissionamento – aos parceiros o comissionamento é calculado em porcentagem do valor líquido da proposta contratada, ou seja, os valores de impostos/tributos/taxas serão deduzidos e não contarão para cálculo da comissão. O Pagamento da comissão se dará conforme o pagamento da proposta contratada e suas respectivas parcelas. A comissão possui sua precificação escalada de 50%, 70% e 90% do valor da proposta. O que depende do parceiro possuir em sua estrutura o Administrativo-Comercial (50%), Administrativo-Comercial-Suporte

(70%), Administrativo-Comercial-Suporte-Consultoria (90%). Os serviços necessários e solicitados a fornecedora Agis Soluções, para todos os colaboradores serão valorizadas a partir de 2017 ao preço de R\$ 40,00 (quarenta reais) hora homem. Reajustes destes valores será bianual (2017/2018), (2019/2020),...

- k. Metodologia Agis – todos os Projetos, seguirão a metodologia Agis, conforme a documentação e formulários.
- l. Formulários disponíveis:
 - i. Cadastros.
 - ii. Proposta Comercial.
 - iii. Contrato Comercial.
 - iv. Contrato Manutenção Suporte
 - v. Metodologia

7. Tecnologia Envolvida.

- a. Linguagem – utilizado Delphi 9
- b. Banco de Dados – Oracle XE
- c. Módulos realizados – Cadastros, Comercial, Compras, Estoques, Finanças, Produção, Serviços, Projetos e Nf-e

8. ERP Área de Atuação.

- a. Indústrias por processos (metal, têxtil, alimentos, bebidas, remédios, calçados, joias, agro negócio, armamento, borracha, plásticos, embalagens, motores, cristal, transportes, etc).
- b. Comércio Atacadista.
- c. Comércio varejista.
- d. Serviços.
- e. Projetos (industrial, comercial, construção, naval, aéreo, etc.)

9. SLA.

CONTRATO DE SLA – SUPORTE AO CLIENTE

O SLA (Service Level Agreements – Acordos de Nível de Serviço) foi desenvolvido pela Agis Soluções & Serviços. No intuito de proporcionar aos seus Parceiros Clientes uma forma diferente de atendimento e manutenção ao Suporte de Software e Hardware cuja escolha da forma de CONTRATAÇÃO desejada será a critério pela necessidade e possibilidade do Cliente.

Desta forma elaboramos diversos Níveis e Critérios de Atendimento ao Cliente conforme sua necessidade e critérios.

Cada nível e critério de atendimento tem um valor/preço estabelecido para atendimento ao Cliente e consequentemente atendimentos operacionais limitados a cada nível e critério. Este preço atribuído aos níveis e critérios podem sofrer alterações mensais, semestrais ou anuais, a critério da Agis Soluções & Serviços.

Com isso através dos níveis e critérios abaixo e seus respectivos valores mensais, é o Cliente que escolhe COMO deseja ser atendido e respectivamente QUANTO pagará por mês, conforme as opções de níveis e critérios abaixo.

O CLIENTE JAMAIS DEIXARÁ DE SER ATENDIDO – este é o Lema da Agis Soluções, pois independentemente do Nível e Critério contratado, qualquer atendimento DIFERENTE do que foi contratado o Cliente será atendido e a Agis Soluções se garante em cobrar e faturar as diferenças do atendimento de serviços como hora homem (HH) ou body shop. Para este cálculo será atribuído o valor hora homem multiplicado pela quantidade de horas extra atividade (serviços não contratado).

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO.

- **SLA – SOFTWARE.**
- **SLA – HARDWARE.**

NÍVEIS DE ATENDIMENTO.

Todos os níveis de SLA somente estarão disponibilizados e serão contratados após a instalação e implantação do ERP previstos no cronograma do Projeto de Implantação-Consultoria do ERP.

Os descritivos dos níveis de SLA abrangem os critérios de atendimentos para Software e Hardware cujas atividades correspondem aos valores mensais na ESCOLHA DEFINIDA pelo Cliente. Serviços NÃO inclusos nos Critérios e nos Níveis conforme escolha do Contrato SERÃO COBRADOS E FATURADOS como HH (hora homem) ou body shop.

Os SLA's para Software e Hardware são de direitos autorais da COOPSIS e disponibilizados a serem adotados como padrão aos seus Canais Parceiros. A COOPSIS não possui e não permitirá que se adote outra forma de SLA aos Clientes. Os SLA's de atendimento NÃO estão relacionados com a quantidade de usuários ou a quantidade de módulos. Estão relacionados pelo nível de atendimento que se é DESEJADA.

Os SLA's são contratados por Empresa e por Filial, ou seja, cada Empresa e suas Filiais poderão ter diferentes SLA's contratadas. Os SLA's contratados NÃO são transferidos ou estendidos para outras empresas, para outras filiais, ou para Empresas e Filiais.

SLA – SUPORTE ERP SISTEMA AGIS - SOFTWARE.

- 1. SLA – Suporte Nível Zero (0)** – este nível de atendimento contratado NÃO possui valor mensal.
 - GARANTE somente a instalação de uma versão do sistema ERP.
 - OUTRAS SOLICITAÇÕES SERÃO ORÇADAS, APROVADAS, FATURADAS E COBRADAS COMO HH (hora homem) ou body shop.
 - Neste nível de atendimento contratado NÃO ocorrem e NÃO garantem atualizações e melhorias do sistema ERP. QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.
 - Neste nível de atendimento contratado NÃO ocorrem e NÃO garantem qualquer tipo de suporte, consultorias, treinamentos, desenvolvimento ou qualquer atividade de atendimento ao Cliente. NÃO estão previstas atividades de Suporte aos Usuários do Contratante as Dúvidas do Sistema, Consultoria do Sistema, Consultoria Especializada, Treinamentos aos Usuários, Mapeamentos de Processos de Negócios, Desenvolvimentos Personalizados. QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.
 - Toda solicitação pelo CONTRATANTE será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
- 2. SLA – Suporte Nível Um (1)** – este nível de atendimento contratado possui o valor MENSAL de R\$ 300,00 (valor atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRATADA).
 - GARANTE somente a instalação de uma versão do sistema ERP.
 - GARANTE a instalação e atualização do Sistema ERP de forma MENSAL ou conforme datas de disponibilidade de Novas de Versões do sistema. A atualização da versão do Sistema ERP será executada pela CONTRATADA.
 - QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.
 - Neste nível de atendimento contratado NÃO ocorrem e NÃO garantem atualizações e melhorias do sistema ERP. QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.
 - Neste nível de atendimento contratado NÃO ocorrem e NÃO garantem qualquer tipo de suporte, consultorias, treinamentos, desenvolvimento ou qualquer atividade de atendimento ao Cliente. NÃO estão previstas atividades de Suporte aos Usuários do Contratante as Dúvidas do Sistema, Consultoria do Sistema, Consultoria Especializada, Treinamentos aos Usuários, Mapeamentos de Processos de Negócios, Desenvolvimentos Personalizados. QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.

- Toda solicitação pelo CONTRATANTE será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
3. **SLA – Suporte Nível Dois (2)** – este nível de atendimento contratado possui o valor Mensal de R\$ 500,00 (atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRADA)
- GARANTE a instalação e atualização de melhorias do Sistema ERP de forma Mensal ou Conforme datas de Novas Versões do Sistema. A atualização da versão do Sistema ERP será executada pela CONTRATADA.
 - GARANTE o atendimento de Suporte aos usuários que participaram da implantação e foram treinados e certificados da CONTRATANTE que têm o conhecimento do Sistema e dos Processos da Empresa. As atividades de Suporte referem-se às atividades de atendimento ao Usuário da Contratante cujo Sistema NÃO executa as atividades de cálculos e procedimentos da respectiva rotina/processo/módulo que deveriam executar. Esta atividade e atendimento de suporte será de forma orientada CONTRATADA para o usuário da CONTRATANTE, cujas execuções das atividades orientadas serão de responsabilidade da CONTRATANTE com acompanhamento REMOTO da CONTRATADA.
 - Neste nível de atendimento contratado NÃO ocorrem e NÃO garantem qualquer tipo de suporte, consultorias, treinamentos, desenvolvimento ou qualquer atividade de atendimento ao Cliente. NÃO estão previstas atividades de Suporte aos Usuários do Contratante as Dúvidas do Sistema, Consultoria do Sistema, Consultoria Especializada, Treinamentos aos Usuários, Mapeamentos de Processos de Negócios, Desenvolvimentos Personalizados. QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.
 - Toda solicitação pelo CONTRATANTE será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
4. **SLA – Suporte Nível Três (3)** – este nível de atendimento contratado possui o valor Mensal de R\$ 1.000,00 (atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRATADA).
- GARANTE a instalação e atualização de melhorias do Sistema ERP de forma Mensal ou Conforme datas de Novas Versões do Sistema. A atualização da versão do Sistema ERP será executada pela CONTRATADA.
 - GARANTE o atendimento de Suporte aos usuários treinados e certificados da CONTRATANTE que têm o conhecimento do Sistema e dos Processos da Empresa. As atividades de Suporte referem-se às atividades de atendimento ao Usuário da Contratante cujo Sistema NÃO executa as atividades de cálculos e procedimentos da respectiva rotina/processo/módulo que deveriam executar. Esta atividade e atendimento de suporte será orientada CONTRATADA para a CONTRATANTE, cujas execuções das atividades orientadas serão de responsabilidade da CONTRATANTE com acompanhamento REMOTO da CONTRATADA.
 - GARANTE o atendimento de Suporte aos usuários treinados e certificados da CONTRATANTE que tem o conhecimento do Sistema e dos Processos da Empresa. As atividades de Suporte referem-se às atividades de atendimento onde o Usuário e o Sistema NÃO executam as atividades de cálculos e procedimentos que deveriam executar. Esta atividade e atendimento de suporte serão acessando remotamente a Base de Dados e do Sistema ERP da CONTRATANTE, cuja CONTRATADA executará as atividades em conjunto com o usuário da CONTRATANTE para solucionar as questões. Havendo questões de maiores necessidades e ou complexidades, a CONTRATADA irá disponibilizar a área de Serviços para Orçamento das atividades e para Aprovação do Orçamento pela CONTRATANTE, para atendimento através de Consultoria de Sistemas, Consultoria Especializada, Treinamentos aos Usuários, Mapeamentos de Processos de Negócios, Desenvolvimentos Personalizados.
 - Neste nível de atendimento contratado NÃO ocorrem e NÃO garantem qualquer tipo de desenvolvimento. NÃO estão previstas atividades de Desenvolvimentos Personalizados. QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.

- Toda solicitação pelo CONTRATANTE será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
5. **SLA – Suporte Nível Quatro (4)** – este nível de atendimento contratado possui o valor Mensal de R\$ 5.000,00 (atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRATADA).
- GARANTE a instalação e atualização de melhorias do Sistema ERP de forma Mensal ou Conforme datas de Novas Versões do Sistema. A atualização da versão do Sistema ERP será executada pela CONTRATADA.
 - GARANTE o atendimento de Suporte aos usuários da CONTRATANTE de forma remota ou local, em períodos parciais ou totais sem RESTRIÇÕES a CONTRATANTE para as atividades de Consultoria de Sistema, Consultoria Especializada, Treinamentos aos Usuários, Mapeamentos de Processos de Negócios.
 - Neste nível de atendimento contratado NÃO ocorrem e NÃO garantem qualquer tipo desenvolvimento. NÃO estão previstas atividades de Desenvolvimentos Personalizados. QUALQUER SOLICITAÇÃO SERÁ COBRADA E FATURADA COMO HH (hora homem) ou body shop.
 - Toda solicitação pelo CONTRATANTE será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.

SLA – SUPORTE INFRA – HARDWARE.

Todos os níveis de SLA serão contratados antes da instalação e implantação do ERP conforme previstos no cronograma do Projeto de Implantação-Consultoria do ERP.

Abaixo segue o descritivo dos níveis de SLA no que compreendem a abrangência das atividades correspondente aos valores mensais.

1. **SLA – Suporte Nível Zero (0)** – este nível de atendimento contratado NÃO possui valor mensal.
 - GARANTE somente a instalação de uma versão do sistema ERP e do Banco de Dados no servidor e nas estações.
 - Nenhuma outra atividade será executada quando da contratação deste SLA.
 - Toda e qualquer outra solicitação pelo CONTRATANTE a respeito da Infra, Backup, Redes, etc. será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
2. **SLA – Suporte Nível Um (1)** – este nível de atendimento contratado possui o valor MENSAL de R\$ 300,00 (atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRATADA).
 - GARANTE a execução de Backup mensal da base de dados.
 - Nenhuma outra atividade será executada quando da contratação deste SLA.
 - Toda e qualquer outra solicitação pelo CONTRATANTE a respeito da Infra, Backup, Redes, etc. será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
3. **SLA – Suporte Nível Dois (2)** – este nível de atendimento contratado possui o valor Mensal de R\$ 500,00 (atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRATADA).
 - GARANTE a execução de backup semanal da base de dados.
 - GARANTE o monitoramento do Servidor e estações mensalmente.
 - Nenhuma outra atividade será executada quando da contratação deste SLA.
 - Toda e qualquer outra solicitação pelo CONTRATANTE a respeito da Infra, Backup, Redes, etc. será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
4. **SLA – Suporte Nível Três (3)** – este nível de atendimento contratado possui o valor Mensal de R\$ 1.000,00 (atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRATADA).
 - GARANTE a execução de backup semanal da base de dados.
 - GARANTE o monitoramento do Servidor e estações mensalmente.
 - GARANTE o monitoramento da Rede mensalmente.

- Nenhuma outra atividade será executada quando da contratação deste SLA.
 - Toda e qualquer outra solicitação pelo CONTRATANTE a respeito da Infra, Backup, Redes, etc. será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.
5. **SLA – Suporte Nível Quatro (4)** – este nível de atendimento contratado possui o valor Mensal de R\$ 5.000,00 (atualizado anualmente conforme política de preços da CONTRATADA).
- GARANTE a execução de backup diário da base de dados.
 - GARANTE o monitoramento do Banco de Dados, Servidor e Estações semanal.
 - GARANTE o monitoramento da Rede semanal.
 - GARANTE a Substituição do Servidor anual sem custos para o CONTRATANTE.
 - Nenhuma outra atividade será executada quando da contratação deste SLA.
 - Toda e qualquer outra solicitação pelo CONTRATANTE a respeito da Infra, Backup, Redes, etc. será atendida mediante Orçamento e Aprovação da aplicação do valor hora da época-data da solicitação.

DESPESAS POR CONTA DO CONTRATANTE.

As Despesas de Translado (transporte terrestre, aéreo e fluvial)

As Despesas de Hospedagem (hotéis, flats, etc.)

As Despesas de Alimentação sendo três refeições (café, almoço e janta).

As Despesas com Taxas, Pedágios, outras taxas para deslocamento até o cliente.

10. Investimentos.

- a. A Agis Soluções em TI, investirá em Marketing para todos seus parceiros, canais e revendas, sob forma de panfletos, folders e materiais, conforme disponibilidade de valores e/ou sob forma de ratear os investimentos.