



## **2º TERMO ADITIVO DE ALTERAÇÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Pelo presente instrumento, de um lado, **COMPANHIA BRASILEIRA DE EDUCACAO E SISTEMAS DE ENSINO S.A**, CNPJ: 06.267.630/0001-03, localizada na Avenida Engenheiro Santana Júnior, nº 3333, Cocó, Fortaleza/CE, CEP: 60.192-205, neste ato representada na forma de seu contrato social, doravante denominada **“CONTRATANTE”**, e, de outro lado **SERVICE UP LTDA**, CNPJ: 34.690.506/0001-91, Localizada na Av. Rodrigo Fernando Grillo, nº 207, Sala 1307, Jardim dos Manacás, Araraquara-SP – Cep 14801-534, Neste ato representada na forma de seu contrato social, doravante denominada **“CONTRATADA”**,

### **Considerando que:**

1. As PARTES celebraram o Contrato de Prestação de Serviços em 12/05/2020;
2. Mediante este aditivo as PARTES acrescentam ao contrato de prestação de serviços os seguintes itens:
  - Upgrade de versão: 6.0 > 6.1 > 6.2 > 6.3 > 6.4 > 6.5 > Znuyn 7 R\$16.000,00 (dezesesseis mil reais) pontual;
  - Implementação de alta disponibilidade = R\$5.280,00 (cinco mil duzentos e oitenta reais) pontual;
  - O valor mensal será atualizado para Consultoria ITSM e Suporte à integração Slack (70 horas) = R\$9.300,00 (nove mil e trezentos reais) mensais.
3. O escopo dos serviços a serem prestados estão definidos no **ANEXO I** deste aditivo.



4. Permanecem inalteradas e em pleno vigor todas as demais cláusulas e condições do Contrato De Prestação De Serviços De Suporte Técnico”.

E, por assim estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente termo de aditamento contratual, celebrado em 02 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com 02 (duas) testemunhas.

Araraquara, 04 de julho de 2024.

Assinado por:  
*Marcel Viana*  
Assinado por:  
*Cleverson Arashiro*  
**COMPANHIA BRASILEIRA DE EDUCACAO  
E SISTEMAS DE ENSINO S. A**  
Diretoria Executiva

DocuSigned by:  
*José Junior*  
**SERVICE UP LTDA**  
Diretoria Executiva

Testemunhas:

1) *Fernanda Boni*  
Nome: Fernanda Boni  
CPF: 32668355818

2) *Marisol Dourado*  
Nome: Marisol Dourado  
CPF: 47156769820



## Anexo I





Sumário

1. PROPOSTA TÉCNICA

1.1 Objeto.....

1.2 Apresentação.....

1.3 Escopo da Proposta.....

1.4 Valor do Investimento.....

1.5 Premissas/Restrições/ Observações.....

1.6 Garantias.....

1.7 Critérios de Homologação.....

1.8 Localização da Execução Dos Serviços.....

2. PROPOSTA COMERCIAL

2.1 Validade da Proposta.....

2.2 Acordo de Confidencialidade.....

3. ACEITE

3. Aceite.....

4

5

6

7

7

8

9

10

11

11

13



PROPOSTA TÉCNICA

1.1 Objeto



CLIENTE	Contato	Telefone
ARCO EDUCACAO	Samuel Lima samuellima@arcoeducacao.com.br	

Provedor do Serviço	Contato	Dados
SERVICE UP	Marisol Dourado: (16) 3357-3200 / (16)99797-2921 / mbernardo@serviceup.com.br	Service Up Ltda CNPJ: 34.690.506/0001-91 Avenida Rodrigo Fernando Grillo, 207 – sala 1307 Jardim dos Manacás - Araraquara 14.801-534



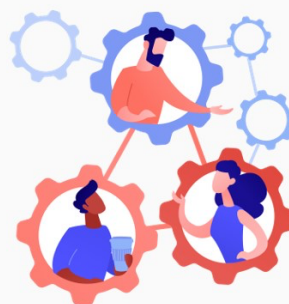


**Prezado,**

Temos o prazer de lhe apresentar nossa proposta comercial referente a **UPGRADE DE VERSÃO E CONSULTORIA ITSM**, conforme a necessidade da **ARCO EDUCAÇÃO**.

Por meio desta iniciativa a **Service Up** pretende contribuir para que a **ARCO EDUCAÇÃO** continue alcançando altos índices de desempenho e atingindo plenamente os seus objetivos.

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



## PROPOSTA TÉCNICA

### 1.3 Escopo da Proposta



#### UPGRADE DE VERSÃO

A presente proposta visa a realização de upgrade de versão do sistema ITSM para a versão 7 do Zmny

#### EXECUÇÃO DO TRABALHO

- Réplica do ambiente atual para ambiente de homologação
- Upgrade de versão  
6.0 > 6.1 > 6.2 > 6.3 > 6.4 > 6.5 > 7
- Atualização dos plugins instalados para a nova versão
- Validação de funcionalidades de atendimento
- Validação de envio e recebimento de e-mails
- Validação de plugins instalados
- Validação de regras de negócios

#### ESCOPO DA NOVA IMPLEMENTAÇÃO

- Implementação do catálogo de serviços
- Criação de Grupos
- Criação de Filas
- Configurações de envio e recebimento e-mails
- Configurações de notificação de chamados
- Implementação de Pesquisa de satisfação
- Implementação de Portal do cliente
- Implementação de KPIs e relatórios
- Implementação de notificações
- Criação de SLA e definição de calendários
- Configurações de pausa de SLA por estado
- Implementação dos processos utilizados no ambiente atual



1.4 Valor do Investimento

Nova implementação



DESCRIÇÃO	INVESTIMENTO
Implementação - Znuhy 7	R\$13.500,00 (treze mil e quinhentos reais) pontual
Consultoria ITSM e Suporte à integração Slack (70 horas)	R\$9.300,00 (nove mil e trezentos reais) mensais

Obs: Para uma nova implementação, nenhum dado do ambiente atual será levado. O Arco Atende utilizado hoje será mantido como 'legado' para fins de consulta

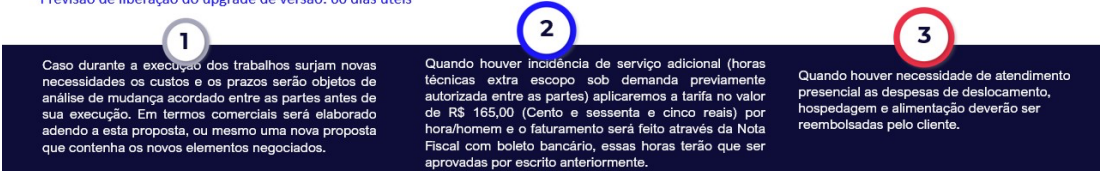
Upgrade de versão

DESCRIÇÃO	INVESTIMENTO
Upgrade de versão: 6.0 > 6.1 > 6.2 > 6.3 > 6.4 > 6.5 > Znuhy 7	R\$16.000,00 (dezesseis mil reais) pontual
Consultoria ITSM e Suporte à integração Slack (70 horas)	R\$9.300,00 (nove mil e trezentos reais) mensais

No upgrade, todos os dados e implementações existentes no ambiente atual serão mantidos.

Prazos de entregas:

Previsão de liberação do upgrade de versão: 60 dias úteis



1.5 Valor do Investimento



Implementação de ambiente de alta disponibilidade

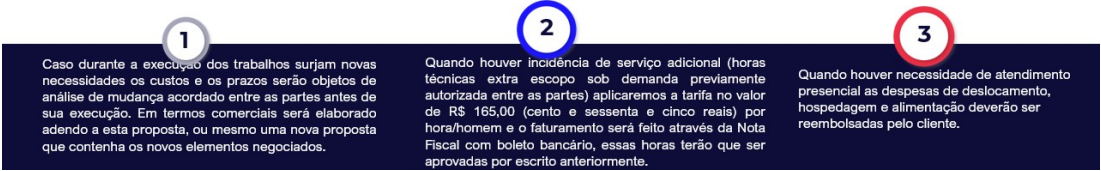
DESCRIÇÃO	INVESTIMENTO
Implementação de alta disponibilidade	R\$5.280,00 (cinco mil duzentos e oitenta reais) pontual

Observação:

O custo acima refere-se à implementação de ambiente de alta disponibilidade, onde será realizado o trabalho entre ambas as partes. Sendo o trabalho realizado na AWS sob responsabilidade do time da Arco Educação.

Prazo para o ambiente de alta disponibilidade

15 dias úteis





1.6 Cronograma



Upgrade de versão e implementação de alta disponibilidade

ATIVIDADES	Mês 1				Mês 2				Mês 3				Mês 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Preparação de servidor																
Clone do ambiente de Produção para novo ambiente																
Upgrade de versão 6.1 > 6.2 > 6.3 > 6.4 > 6.5 > 7																
Atualização de AddOns e Customizações																
Implementação de AddOns e customizações																
Homologação																
Go Live do Upgrade																
Criação de imagem de base																
Modificações da estrutura para suporte ao Multi-Instâncias																
Criação de regras de escalção e autopvisionamento																
Criação de LB para balanceador																
Homologação																
Go Live																

- 1
- 2
- 3

Caso durante a execução dos trabalhos surjam novas necessidades os custos e os prazos serão objetos de análise de mudança acordado entre as partes antes de sua execução. Em termos comerciais será elaborado adendo a esta proposta, ou mesmo uma nova proposta que contenha os novos elementos negociados.

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

Quando houver necessidade de atendimento presencial as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação deverão ser reembolsadas pelo cliente.

PROPOSTA TÉCNICA

1.7 Premissas/ Restrições/ Observações

- Ambiente para homologação e produção

Tipo / Nível	Primeira Resposta	Restauração de Operação	Solução Definitiva
Incidente - Baixo Impacto	2 horas (horário comercial)	4 horas (horário comercial)	40 horas (horário comercial)
Incidente - Médio Impacto	1 hora (horário comercial)	2 horas (horário comercial)	32 horas (horário comercial)
Incidente - Alto Impacto	0,5 horas (horário comercial)	1 hora (horário comercial)	8 horas (horário comercial)
Requisição - Baixo Impacto	2 horas (horário comercial)	Não se aplica	120 horas (horário comercial)
Requisição - Médio Impacto	1 hora (horário comercial)	Não se aplica	80 horas (horário comercial)
Requisição - Alto Impacto	0,5 hora (horário comercial)	Não se aplica	40 horas (horário comercial)

OS SEQUINTES ITENS NÃO FAZEM PARTE DO ESCOPO OFERECIDO:

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





## PROPOSTA TÉCNICA

### 1.8 GARANTIAS

O período de garantia para correções de *bugs* (defeitos de fabricação do software) será de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data da conclusão dos trabalhos de implementação por parte dos profissionais da Service UP.

Deve-se entender como garantia, o período que deverá ser usado pelo cliente para validar se todas as funcionalidades, designadas para a Service UP, foram implementadas de acordo com as especificações e se o comportamento do sistema é aquele que foi determinado na fase de levantamento e formalização de requisitos.

Mudanças de requisitos não são cobertas pelo período de garantia e deverão ser submetidas à análise técnica e comercial da Service UP.

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

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



## PROPOSTA TÉCNICA

### 1.9 Critérios de Homologação

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



Manutenções planejadas poderão ser executadas fora do horário comercial desde que agendada com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência.



O Suporte técnico e manutenção do sistema estarão disponíveis sempre em horário comercial das 8:00h às 18:00h.



As solicitações deverão ser solicitadas por nossa central de suporte via web.





#### PROPOSTA TÉCNICA

### 1.10 Localização da Execução Dos Serviços

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



#### PROPOSTA COMERCIAL

### 2.1 Validade da Proposta

Esta proposta é válida até: 24/07/2024

### 2.2 Acordo de Confidencialidade

O conteúdo desta proposta destina-se exclusivamente a **ARCO EDUCAÇÃO**.

O presente documento não deve ser revelado fora de sua organização, não deve ser duplicado, usado ou publicado, no total ou em parte, para qualquer outro propósito que não o de avaliação da proposta ou para acompanhamento do serviço aqui descrito.

Ambas as partes concordam em tratar como sigilosas e confidenciais todas as informações escritas a que tiverem acesso, documentos e demais materiais, que contenham informações técnicas, econômicas ou de mercado, não disponibilizando tais informações a quaisquer terceiros, salvo a autorização escrita em contrário da outra parte.







## PROPOSTA COMERCIAL

### 3. ACEITE

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

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

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



#### De acordo:

Autorizo a execução dos serviços e o faturamento dos serviços e/ou produtos constantes da proposta.



Nº SUP\_PCT\_ARCO\_EDUCACAO\_UPGRADE\_24062024



Muito obrigado pelo seu tempo!

Encontre-nos facilmente nas redes sociais e conte sempre conosco.

Clique para ser redirecionado(a):

-  [www.serviceup.com.br](http://www.serviceup.com.br)
-  [@serviceup](https://www.instagram.com/serviceup)
-  [tiserviceup](https://www.linkedin.com/company/serviceup)
-  [serviceup](https://www.youtube.com/serviceup)
-  [+55 16 3357-3200](https://wa.me/551633573200)

Av. Rodrigo Fernando Grillo, 207 - Sala 1307 - Jardim dos Manacas - Araraquara - SP, 14801-334

S.ÚP