

## **PROPOSTA DE SUPORTE DO SERVIDOR**

**CONTRATANTE: VISTORTEC - Cleber**

**Emissão: 11/10/2025**

## OBJETIVO DA PROPOSTA:

Garantir a **disponibilidade, segurança e desempenho contínuo** da infraestrutura em nuvem da **VISTORTEC**, por meio de serviços mensais de sustentação técnica realizados por um profissional especializado.

O serviço visa manter o ambiente de produção estável — incluindo o servidor Linux, banco de dados, API e aplicações hospedadas — assegurando a integridade dos dados, a execução correta dos processos e o suporte necessário à operação da empresa.

O contrato prevê **5 (cinco) horas mensais** dedicadas a atividades preventivas, corretivas e de monitoramento do ambiente, podendo ser utilizadas de forma fracionada conforme as demandas da VISTORTEC.

## ESCOPO DO ATENDIMENTO

O serviço cobre as atividades de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico relacionadas aos seguintes componentes:

- Servidor Linux em nuvem (infraestrutura principal da VISTORTEC).
- Serviços de aplicação: **Laravel (API)**, **PostgreSQL (banco de dados)**, **WordPress (site institucional)** e **Quasar (painel administrativo)**.
- Configurações e rotinas de backup, logs e segurança.

### Não estão incluídos no escopo:

- Alterações ou desenvolvimento de novas funcionalidades nas aplicações.
- Migração de infraestrutura ou aumento de capacidade que demande horas adicionais.
- Suporte direto a usuários finais ou clientes da VISTORTEC.

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- **Atendimento padrão:** Segunda a sexta-feira, das **09h00 às 17h00** (horário de Brasília).

- **Atendimento emergencial:** Fora do horário comercial, mediante solicitação e cobrança adicional conforme valor/hora acordado.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Canal principal:** WhatsApp técnico exclusivo da 42Dev.
- **Canal secundário:** E-mail de suporte (suporte@42dev.com.br)

## ACORDO DE SLA

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) tem como objetivo estabelecer os prazos, responsabilidades e níveis de atendimento para a prestação dos serviços de sustentação do servidor em nuvem da **VISTORTEC**.

## CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES E PRAZOS DE ATENDIMENTO

Nível	Descrição do Incidente	Tempo de Resposta (SLA)	Tempo de Solução
<b>Crítico (P1)</b>	Indisponibilidade total do servidor, API ou sistema em produção.	Até 1 hora útil	Até 4 horas úteis
<b>Alto (P2)</b>	Lentidão grave ou falhas que afetam parte significativa dos usuários.	Até 2 horas úteis	Até 8 horas úteis
<b>Médio (P3)</b>	Problemas pontuais sem impacto crítico, mas que exigem intervenção.	Até 4 horas úteis	Até 24 horas úteis
<b>Baixo (P4)</b>	Dúvidas, ajustes simples, revisões de logs ou solicitações preventivas.	Até 1 dia útil	Conforme agendamento

## INVESTIMENTO:

Pelo serviço de **sustentação mensal do servidor em nuvem da VISTORTEC**, conforme descrito nesta proposta e regido pelo respectivo Acordo de Nível de Serviço (SLA), a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA (42DEV DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA)** o valor fixo mensal de **R\$ 506,25 (Quinhentos e seis reais e vinte e cinco centavos)**, correspondente a **até 5 (cinco) horas técnicas** de suporte e manutenção.

O pagamento deverá ser efetuado **até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente** à prestação dos serviços, mediante emissão de **nota fiscal de serviço eletrônica**, PIX ou outro meio previamente acordado entre as partes.

Caso o volume de horas utilizadas no mês **ultrapasse o limite contratado de 5 horas**, as horas excedentes serão **cobradas de forma adicional**, no valor de **R\$ 151,87 por hora técnica**, faturadas no mês subsequente à sua utilização.

O não pagamento dentro do prazo estabelecido acarretará:

- **Multa moratória de 2% (dois por cento)** sobre o valor devido;
- **Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês**, calculado pro rata die;
- E, após 30 (trinta) dias de inadimplência, a **suspensão temporária dos serviços**, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos e demais penalidades contratuais.

O reajuste do valor mensal ocorrerá **anualmente**, com base na variação do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC/IBGE)** ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

Em caso de rescisão contratual antes do término do mês em curso, não haverá devolução proporcional dos valores pagos, salvo se a **CONTRATADA** não tiver prestado qualquer hora de serviço no período, hipótese em que será possível o reembolso integral.

## IMPOSTOS:

Os valores informados nesta Proposta Comercial incluem os impostos incidentes sobre serviços (CSLL, IR, PIS, COFINS E ISS) da cidade de Blumenau-SC e com base nas alíquotas aplicáveis na data de assinatura do presente Contrato. Ocorrendo a mudança de alíquotas ou instituições de novos tributos que incidam no aumento do preço acordado entre as Partes, a 42Dev se compromete a notificar previamente o **CONTRATANTE** para que essa decida se optará pela rescisão contratual, sem a incidência de penalidades para si ou pagamento integral do serviço contratado ou se opta pela continuidade dos serviços com a atualização proporcional dos valores.

## VIGÊNCIA DA PROPOSTA:

O prazo de vigência desta proposta se estende até o dia 31/10/2025