

POLÍTICA DE IMPLANTAÇÃO PRESENCIAL

a) CUSTOS

- a.1) A implantação presencial envolve custos de locomoção, estadia, alimentação dos técnicos (LEA) e taxa de serviço.
- a.2) A cobrança será regida por proposta comercial da DeMaria e negociada com o cliente.
- a.3) Ainda que a responsabilidade pelo pagamento das despesas de LEA seja do cliente, todas as escolhas relacionadas aos meios de locomoção, estadia e alimentação, assim como seus respectivos pagamentos, serão realizados pela DeMaria e reembolsados pelo cliente, quando previsto em proposta.

b) PERÍODO: a implantação presencial será realizada conforme a proposta aprovada, que leva em consideração o porte da serventia, quantidade de usuários, atribuições contratadas, complexidade da operação e demais necessidades identificadas durante o processo comercial.

c) AGENDAMENTO

- c.1) Após a efetiva contratação, a DeMaria realizará o agendamento da visita técnica em até 2 (dois) dias úteis.
- c.2) Para implantações que não dependam de migração de dados, a visita deverá ocorrer em prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos contados da data do agendamento.
- c.3) Nos casos em que houver contratação de migração de dados, a realização da visita técnica e o cronograma de implantação poderão ser condicionados à conclusão das etapas de validação e importação dos dados, observando-se os prazos técnicos aplicáveis a cada projeto.

d) MIGRAÇÕES DE DADOS

- d.1) Em implantações que envolvam migração de dados, todos os processos de levantamento, análise, desenvolvimento e validações serão realizados previamente ao período da visita.
- d.2) A migração de dados, quando contratada, será realizada durante a visita presencial, antes ou após o início do uso operacional, observando-se os prazos técnicos estabelecidos pela DeMaria para cada modalidade de migração.

e) ATIVIDADES PREPARATÓRIAS

- e.1) Antes da visita técnica, poderão ser realizadas remotamente atividades preparatórias, incluindo instalação do sistema, configurações iniciais de infraestrutura, levantamento de requisitos, treinamentos, validações técnicas e demais ações necessárias para otimização do período presencial.
- e.2) Nestas atividades prévias à visita, serão confirmados se os requisitos técnicos para o bom funcionamento do sistema foram atendidos.

f) ALINHAMENTO E INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO: no primeiro dia da visita técnica será realizada reunião de alinhamento com o Oficial, Tabelião ou responsável pela serventia, ocasião em que será apresentado o cronograma de atividades previsto para o período contratado, podendo este ser ajustado de comum acordo conforme as necessidades operacionais identificadas durante a implantação.

g) ACOMPANHAMENTO: deverão ser acordadas entre as partes a realização de reuniões de acompanhamento com o responsável pela serventia, com o objetivo de apresentar a evolução dos trabalhos, validação das etapas concluídas, identificação de pendências e alinhamento das próximas atividades.

h) CONCLUSÃO: concluídas as atividades previstas no cronograma e iniciada a operação do sistema DOC-Windows, a implantação será considerada encerrada, passando o cliente a ser atendido pelos canais regulares do setor de Suporte Técnico.

TREINAMENTO

a) **FORMATO**

- a.1) Os treinamentos sobre a utilização do sistema DOC-Windows poderão ser realizados de forma remota e presencial, conforme a necessidade do projeto, disponibilidade da agenda do setor de Implantações e preferência da serventia.

b) **DESTINATÁRIOS DO TREINAMENTO**

- b.1) Os treinamentos presenciais serão ministrados aos usuários indicados pela serventia como responsáveis pela disseminação do conhecimento aos demais colaboradores, observando-se a estratégia de implantação definida para cada projeto.
- b.2) A serventia deverá assegurar a participação dos usuários responsáveis pelas atividades a serem treinadas, conforme cronograma previamente definido.
- b.3) Quando adotado o modelo de usuário-chave (key user), caberá a este acompanhar integralmente os treinamentos e atuar como multiplicador do conhecimento junto aos demais colaboradores da serventia.

c) **CONTEÚDO**

- c.1) Os treinamentos serão destinados à revisão de procedimentos, esclarecimento de dúvidas, validação de processos e reforço dos conhecimentos considerados necessários para o início da operação
- c.2) Os treinamentos realizados previamente (de forma remota) não serão integralmente replicados durante a visita técnica presencial.

d) **CRONOGRAMA**

- d.1) Os treinamentos presenciais serão realizados durante o expediente em horário comercial, observando o cronograma definido em reunião realizada logo no início da visita técnica com o responsável da serventia.
- d.2) A distribuição dos treinamentos ocorrerá de acordo com os módulos contratados, perfil operacional da serventia, quantidade de usuários envolvidos e período de visita contratado.

e) **INÍCIO DE OPERAÇÃO**

- e.1) O início da operação do sistema DOC-Windows (Dia D) será acompanhado presencialmente pela equipe de Implantação da DeMaria, tendo o apoio as dúvidas e todo suporte necessário ao longo do período, conforme cronograma previamente estabelecido para o projeto.
- e.2) Demais atividades e treinamento no formato remoto observarão as diretrizes estabelecidas no documento "*Regras de Implantação e Treinamentos*" disponibilizado no site da DeMaria, seção "DOC-Windows", específico para treinamentos neste formato.