



PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL

HelpMe – Sistema de Gestão de
Chamados

Marcelo Andrade
marcelo.andrade@fatec.sp.gov.br

Desenvolvimento do sistema HelpMe – Sistema de gestão de chamados

Mogi das Cruzes, 27 de Novembro de 2018

À

FATEC MOGI DAS CRUZES - Mogi das Cruzes – SP.

A/C Rodrigo Rocha Silva.

Ref: Laboratório de Engenharia de Software – Proposta Técnica e Comercial

Apresento proposta técnica e comercial referente ao processo de contratação de serviços especializados de computação na modalidade de Desenvolvimento de Sistemas.

Solicito sua avaliação e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Marcelo de Moraes Andrade

Discente – FATEC Mogi das Cruzes

Email: marcelo.andrade@fatec.sp.gov.br

1. Objetivo

O objetivo principal desta proposta é estabelecer e definir os aspectos técnicos e comerciais referentes à prestação de serviços especializados de informática na modalidade de Desenvolvimento de Sistemas.

A modalidade de prestação e contratação de serviços de computação em Desenvolvimento de Sistemas visa oferecer maior diversidade e flexibilidade ao cliente e atender melhor suas necessidades de forma personalizada e estruturada.

2. Desenvolvimento do Sistema

Baseado nos documentos apresentados e desenvolvidos a partir do dia 20/08/2018:

- Documento de Requisitos de Software;
- Documento de Visão do Projeto
- Premissas apresentadas pelo sr. Rodrigo Rocha Silva;

É Proposto o desenvolvimento do sistema abaixo:

- HelpMe! – Sistema de Gestão de Chamados Técnicos;

2.1. O HelpMe!

O HelpMe! Será uma aplicação WEB desenvolvido na plataforma .Net utilizando C#.

Este software, desenvolvido, permitirá alta escalabilidade, desempenho e custo de implantação baseado na demanda de uso.

Na figura 1 apresenta detalhadamente as funcionalidades a serem desenvolvidas, no diagrama apresentado observa-se todos requisitos (Funcionais, Não Funcionais e Regras de Negócio) que serão levadas em consideração.

Na figura 1 é apresentado o fluxo de atividades para cumprir os requisitos abaixo:

- Autenticação;
- Abertura de um novo chamado;
- Pesquisa de chamados existentes;
- Exibir chamado aberto;
- Atualizar status do chamado;
- Resolver um chamado;
- Cancelar um chamado;
- Calcular SLA;
- Dar baixa em item de estoque;

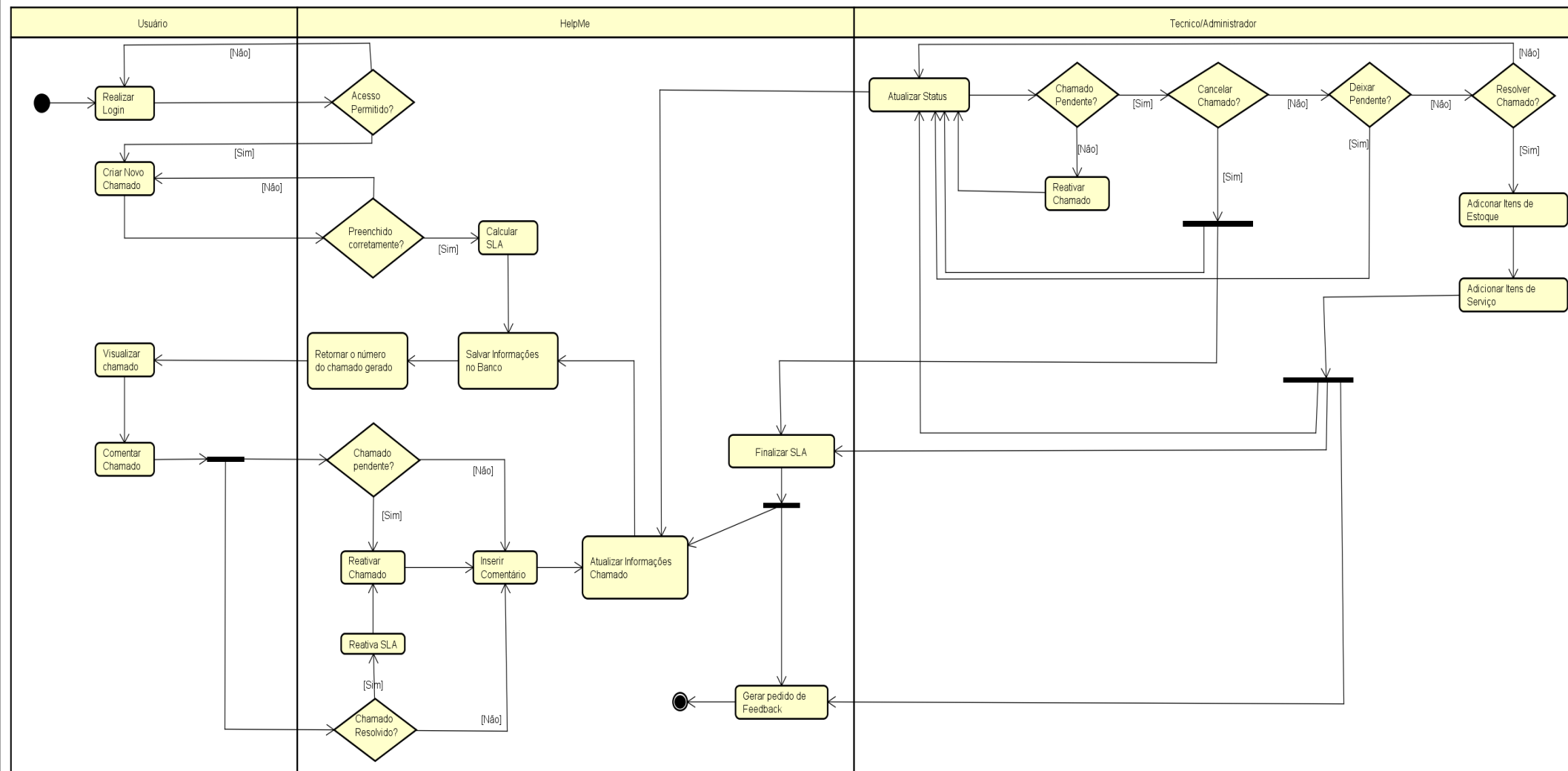


Figura 1 Abertura e ciclo de vida de um Chamado

Na figura 2 é apresentada uma arquitetura em alto nível inicial que demonstra os componentes de software para a solução final.

Conforme acordo apresentado, a tecnologia a ser utilizada para integração é .Net Framework versão 4.6.1, as interfaces a serem disponibilizadas receberão como parâmetros objetos C# que serão modelados, implementados e disponibilizados cronograma a ser definido.

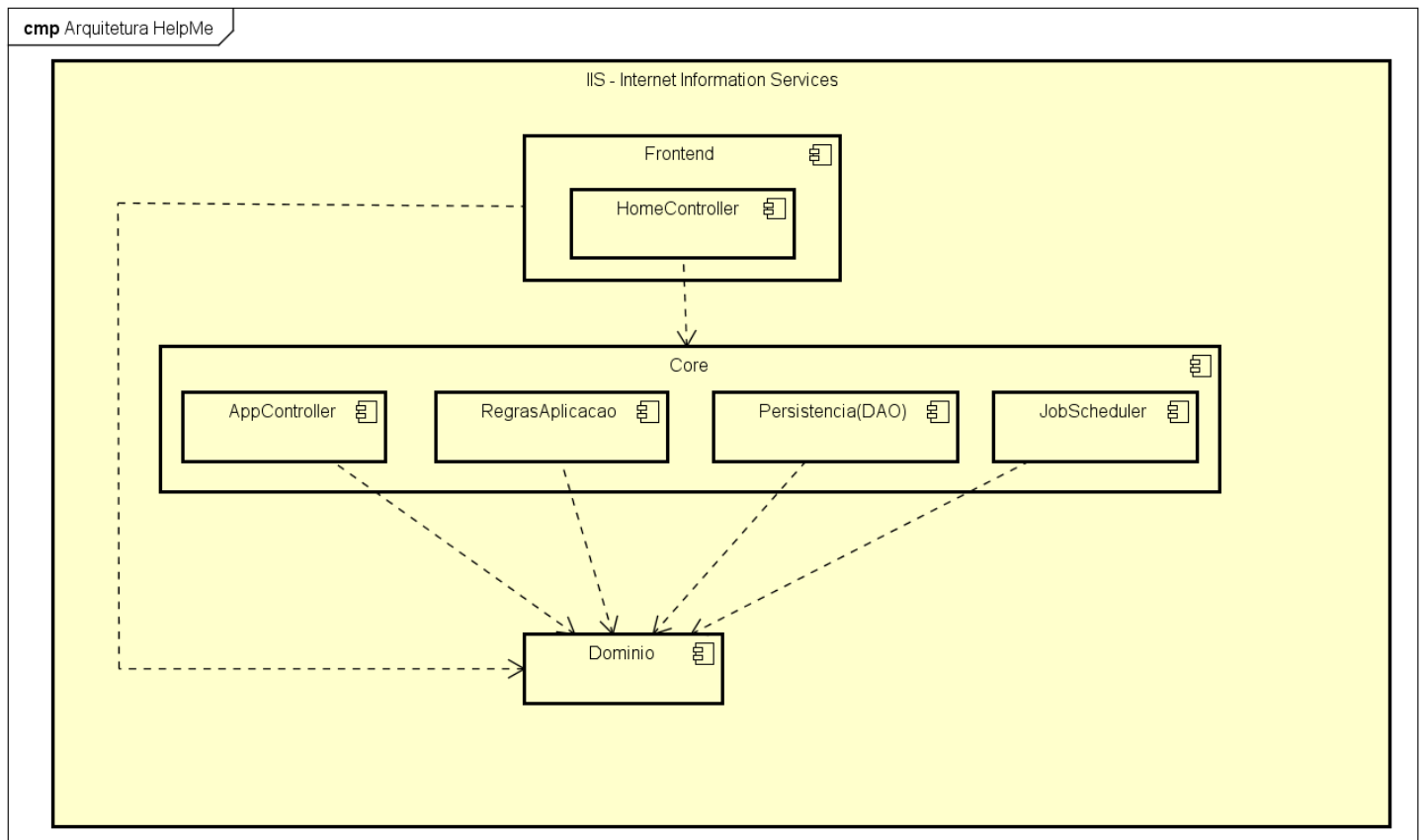


Figura 2 – Arquitetura Alto Nível

2.2. Premissas

Após a aceitação desta proposta, deverá ser detalhado:

- Categorias a serem criadas;
- Tipos de serviços mapeados a serem cadastrados;
- Utilizadores com perfil administrador;
- Itens que estão em estoque;
- Itens de serviços que são utilizados em atendimentos;

2.3. O que será entregue ?

- Modelo de classes de domínio;
- Modelo de classes arquiteturais;
- Mapeamento banco de dados;
- Implementação;
- Evidências de testes funcionais;

- Scripts de inicialização do Banco de Dados;

2.4. Equipe Envolvida

Para o desenvolvimento deste projeto, um será disponibilizado um Administrador Desenvolvedor de Banco de Dados sênior, um Analista Desenvolvedor .Net júnior, um Analista Desenvolvedor .Net sênior, um Gerente de Projetos, um Arquiteto de Sistemas, um Analista de Testes júnior, um WebDesigner pleno e um Engenheiro de Sistemas júnior.

3. Proposta Comercial

3.1. Versão final

Caso esta proposta seja aceita, a FATEC-MC se compromete em não comercializar este produto conforme aqui apresentado com qualquer empresa interessada;

3.2. Valor da Equipe

Cargo	Média salarial mercado	Valor Hora	Horas trabalhadas	C.E.T.
ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS JR	R\$ 3.922,33	R\$ 17,83	120	R\$ 2.139,45
ANALISTA PROGRAMADOR .NET JR	R\$ 2.600,00	R\$ 11,82	180	R\$ 2.127,27
ANALISTA PROGRAMADOR .NET SR	R\$ 4.000,00	R\$ 18,18	280	R\$ 5.090,91
ANALISTA DE TESTES SR	R\$ 4.000,00	R\$ 18,18	180	R\$ 3.272,73
ANALISTA DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES JR	R\$ 4.406,00	R\$ 20,03	70	R\$ 1.401,91
ENGENHEIRO DE SISTEMAS - SOFTWARE JR	R\$ 5.541,00	R\$ 25,19	120	R\$ 3.022,36
GERENTE DE PROJETOS DE SISTEMAS	R\$ 12.995,00	R\$ 59,07	120	R\$ 7.088,18
WEBDESIGNER PL	R\$ 4.613,00	R\$ 20,97	150	R\$ 3.145,23
Total				R\$ 27.288,04
Fonte: https://www.training.com.br/pagina/salarios				

3.3. Custo anual do serviço de hospedagem

Serviço contratado	Valor por mês			Valor Anual (x12)		
	Azure	Google	AWS	Azure	Google	AWS
Banco de Dados PGSQL	R\$ 190,00	R\$ 175,00	R\$ 150,00	R\$ 2.280,00	R\$ 2.100,00	R\$ 1.800,00
Servidor de Aplicação IIS	R\$ 138,50	R\$ 138,70	R\$ 132,88	R\$ 1.662,00	R\$ 1.664,40	R\$ 1.594,56
Zona DNS	R\$ 1,99	R\$ 1,99	R\$ 1,99	R\$ 23,88	R\$ 23,88	R\$ 23,88
DNS (Domínio)				R\$ 30,00	R\$ 30,00	R\$ 30,00
Total				R\$ 3.995,88	R\$ 3.818,28	R\$ 3.448,44

3.4. Valor/Versões

Versão	Valor (R\$)
Final + 1 ano de hospedagem	R\$ 31.965,44

3.5. Impostos

Os valores informados já incluem os impostos incidentes sobre os serviços (SIMPLES)

3.6. Condição de pagamento

Após a aprovação da proposta deverá ser efetuado o primeiro pagamento correspondente a 15% do valor total da versão aceita. O restante deverá pago conforme cronograma financeiro a ser definido.

3.7. Prazo

A FATEC-MC estará apta a iniciar os serviços após 5 dias de aceitação da proposta ou em data previamente prescrita pelo sr. Rodrigo Rocha Silva. É estimado um prazo de 435 horas para a entrega final conforme requisitos apresentados no item 2.1 deste documento. Para o cumprimento do prazo é premissa o cumprimento do cronograma estabelecido para entrega.