

PROPOSTA DE SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS

**CLIENTE:** {{NOME\_CLIENTE}}

[LOGO]

**Proposta Nº:** {{ID\_HUBSPOT}}

Rev.: {{NUMERO\_REVISAO}}

Data de Emissão: {{DATA\_EMISSAO}}

Validade: {{DATA\_VALIDADE}}

A {{NOME\_CLIENTE}}

Ref.: Proposta de Sustentação de Banco de Dados

Prezados,

Apreciamos a oportunidade que a {{NOME\_CLIENTE}} ofereceu à contratada na participação deste processo de melhoria da empresa.

Toda a troca de informações comerciais e técnicas, solicitações de esclarecimentos e revisões deverão ser encaminhadas diretamente ao representante de negócios da contratada conforme os dados abaixo:

Contato: {{NOME\_AUTOR}}

E-mail: {{EMAIL\_EXECUTIVO}}

Tel: {{TELEFONE\_EXECUTIVO}}

Reiteramos nossa satisfação pelo convite para participação deste processo de mudança e estamos certos de termos o conhecimento e a estrutura para atendê-los.

Desde já nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e ficamos no aguardo de vosso posicionamento.

Cordialmente,

Equipe Relacionamento House 027



RESPONSABILIDADES

DA PROPRIEDADE E EXCLUSIVIDADE

Todas as informações contidas neste documento são confidenciais, e de propriedade da House027 para uso exclusivo da {{NOME\_CLIENTE}} em análise de proposta de venda de produtos e prestação dos serviços. A reprodução ou outro uso qualquer sem a autorização prévia de ambas as partes é estritamente proibida.

DA CONFIDENCIALIDADE

A House 027 garante manter sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento da {{NOME\_CLIENTE}} de que venha a ter conhecimento ou acesso ou que venham a ser confiados, em razão da elaboração desta proposta.

Da mesma forma, entendemos que as informações passadas através deste documento não serão duplicadas ou divulgadas a terceiros sem o prévio consentimento da House 027.

A HOUSE 027

INTRODUÇÃO

Desde a nossa criação em 2010, nossa principal missão tem sido estar ao lado de nossos clientes e parceiros, guiando-os ao longo de suas jornadas de crescimento.

Nosso objetivo fundamental é construir uma trajetória sólida, repleta de realizações e triunfos, alimentada por um desejo sincero de contribuições para a promoção, as transformações e o fortalecimento de negócios.

QUEM SOMOS

Oferecemos soluções altamente personalizadas que são adaptadas a uma ampla gama de setores, incluindo saúde, varejo, finanças, agronegócio e indústria. Para cumprir nossa missão, contamos com uma equipe especializada que atua em diversas frentes, abrangendo Transformação Digital, Gestão de Bancos de Dados, Data & Analytics, Automação de Processos (RPA), Soluções Mobile e Serviços de Outsourcing.

Nossos clientes não são apenas parceiros, eles desempenham um papel fundamental em nossa jornada. Estamos dedicados a contribuir para a transformação digital de suas empresas, fornecendo serviços que melhoram sua competitividade.

Na House 027, somos seus aliados na busca incessante pela excelência em seus negócios.

A House 027 atende aos mais altos padrões de qualidade, possuímos certificação na **NBR ISO 9001:2015**.

NOSSA CULTURA



PARCEIROS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Desenho com traços pretos em fundo branco e letras pretas em fundo branco  Descrição gerada automaticamente com confiança média | Ícone  Descrição gerada automaticamente | Logotipo, nome da empresa  Descrição gerada automaticamente |
|  | Ícone  Descrição gerada automaticamente com confiança média | Uma imagem contendo Logotipo  Descrição gerada automaticamente |

Saiba mais sobre nossos parceiros: *[link]*

ALGUNS DE NOSSOS CLIENTES



ESCOPO DA CONSULTORIA

SUPORTE ESPECIALIZADO BANCO DE DADOS

O Serviço de Suporte Especializado em Banco de Dados oferece uma solução abrangente de sustentação tecnológica através de um time altamente qualificado e certificado, disponível 24x7x365 para atender demandas proativas e reativas em ambientes críticos.

O serviço é estruturado para oferecer apoio ao cliente através de múltiplos canais de comunicação (telefone dedicado, WhatsApp Business e portal de chamados), garantindo resposta a incidentes críticos com SLAs prédefinidas e todos estes canais possuem atendimento 24x7x365.

Nossa abordagem de sustentação especializada assegura a continuidade operacional e otimização contínua de performance, permitindo que as organizações mantenham foco em suas atividades estratégicas com a tranquilidade de contar com expertise técnica de excelência em banco de dados.

Os itens abaixo fazem parte do escopo técnico do suporte especializado Banco de Dados:

SUPORTE E MANUTENÇÃO

* Atendimento técnico DBA especializado 24x7x365
* Manutenção preventiva programada mensal
* Manutenção corretiva sob demanda
* Aplicação de patches de segurança críticos
* Otimização de configurações de instância
* Reorganização e rebuild de índices
* Atualização de estatísticas
* Limpeza de logs e arquivos temporários
* Verificação de integridade de dados
* Análise e correção de fragmentação
* Implementação de best practices de administração
* Suporte a upgrades e migrações de versão
* Criação de gestão de usuários a nível de database
* Instalações e upgrades de banco de dados
* Atualizações (Refresh) e migrações de base de dados
* Configuração e gestão de replicação de dados
* Testes de failover e failback automatizados
* Configuração de Always On Availability Groups
* Gestão de cluster e load balancing

ANÁLISE E RELATÓRIOS

* Relatórios de desempenho mensais
* Análise de crescimento de base de dados
* Relatórios de utilização de recursos
* Análise de queries de longa duração
* Relatórios de disponibilidade e SLA
* Análise de tendências de performance
* Relatórios executivos trimestrais
* Documentação de incidentes e resoluções

*Haverá consumo do pool de horas contratados sempre que houver atuação do time técnico especializado, independente da origem da demanda (suporte proativo e ou solicitação do cliente).*

**MONITORAMENTO PROATIVO IRIS**

A Globalsys disponibilizará ao cliente uma ferramenta completa de monitoramento dos seus ativos, conforme escopo de contratação, contemplados pelo serviço de sustentação e monitoramento, entregando mais de 100 indicadores em tempo real de saúde, integridade e desempenho do ambiente.

Tela de computador

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

A plataforma será acessível através do endereço

[**https://iris.globalsys.com.br**](https://iris.globalsys.com.br)

Caso algum dos **indicadores** monitorados atinga threshold de atuação, uma demanda proativa será aberta automaticamente para que o serviço especializado contratado atue e interaja nos canais pré-definidos junto ao cliente conforme **SLA** descrita no próximo tópico.

Texto

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

Tabela

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

OBSERVAÇÕES

Fica entendido como Tempo de Comunicação, o tempo entre a identificação do problema pelo sistema de monitoramento e comunicação do mesmo para o cliente. Essa comunicação será feita através da abertura de um chamado ou envio de e-mail. E esta por sua vez, encaminhada ao cliente.

Os prazos têm início após a contratada ser notificada pela contratante formalmente sobre o problema ou por eventos de monitorias/chamados, uma vez que tenhamos indícios de horários de notificação desses eventos.

FERRAMENTAS DE ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

A Globalsys disponibilizará ao cliente uma ferramenta de acompanhamento em tempo real dos seus atendimentos para extração de relatórios, abertura de chamados técnicos e acompanhamento via internet.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

PROPOSTA FINANCEIRA

**Objetivo:** Esta proposta tem o **objetivo** de atender as necessidades da {{NOME\_CLIENTE}} de Proposta {{ID\_HUBSPOT}}

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | QTD. HORA | VALOR HORA | VALOR TOTAL |
| Sustentação DBA | {{QTD\_HORA}} | R$ {{VALOR\_HORA}} | R$ {{VALOR\_TOTAL}} |
| **TOTAL** | | | R$ {{VALOR\_TOTAL}} |

OBSERVAÇÕES, VALIDADE DA PROPOSTA E FORMA DE PAGAMENTO

Nesta Proposta estão inclusos custos de taxas e impostos;

A contratada fornecerá ao cliente, através de mecanismos de Consultoria para acompanhamento das horas consumidas;

Fica acordado que projetos poderão ser executados dentro do pool de horas;

Poderá haver cobranças de horas execedente na execução de projetos, previamente alinhado. Será cobrado o valor de R${{VALOR\_HORA\_EXCEDENTE}} a hora adicional/excedente;

A presente proposta possui cobrança mínima de 8h independente do consumo ser menor que o contratado, caso aprovada para sustentação por **12 meses**, com data de vencimento para pagamento 5 dias após a emissão da Nota Fiscal;

O índice de reajuste automático, nas janelas de renovações, utilizado será o IGP-M acumulado nos últimos 12 meses;

ACEITE DA PROPOSTA

**Estando de acordo com os termos e condições expostas na presente, solicitamos que nos envie na resposta por escrito quanto ao aceite, e ainda, e nos envie cópia dos seguintes documentos:**

* Contrato social;
* Cartão de CNPJ;
* Email do representante legal;

A resposta a essa proposta caracteriza a aceitação dos termos nela descritos, sendo aceitos como válidos até a assinatura do contrato de prestação de serviços. Com o aceite desta proposta, o cliente fica desde já ciente e se compromete a assinar o contrato de prestação de serviços correspondente.

Em caso de divergência entre o conteúdo desta proposta e o contrato de prestação de serviços, prevalecerá o contrato.

Por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor.

Vila Velha, {{DATA\_EMISSAO}}

|  |
| --- |
| House 027  CNPJ: 38.711.960/0001-32 |

|  |
| --- |
| {{NOME\_CLIENTE}}  CNPJ: {{CNPJ\_CLIENTE}} |

